

ANI-IPP  
556  
2015



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
PROCESO DE CREACIÓN Y CORRECCIÓN DE CONOCIMIENTO DE  
EMBARQUE EN LA EXPORTACIÓN DE FRUTAS REFRIGERADAS

Autor:

KATHERINE GONZÁLEZ FUENTES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADO A LA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL  
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES  
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: ADRIANA LATORRE VILLEGAS

Viña del Mar, Noviembre de 2015

MARC: 67516. Reg. 17950.

## **AGRADECIMIENTOS**

Dedicado principalmente a la persona más especial e importante de mi vida, *mi amada hijita Catalina*. Ella fue la inspiración de todos mis esfuerzos y triunfos, la razón que me impulsó a luchar por un bienestar mejor para las dos, y a pesar que en oportunidades se presentaron obstáculos fue su luz, su amor la que me instó a continuar adelante y a seguir luchando. Esto es para ti, alma mía.

En la vida se presentan dificultades, sin embargo soy una agradecida de ellos, porque me han permitido crecer, valorar y aprender de las lecciones sabias que ella te entrega.

Agradecer a Dios, porque me ha acompañado en esta travesía de ser una profesional.

Agradecer a mis otros seres amados, como mi esposo, Claudio, que con su temple aunque sea duro a veces me ha aconsejado y cuando lo he necesitado a estado allí, para apoyarme, contenerme y acompañarme, y de compartir nuestras vidas juntos de la mano. A mi querida mamita, Patricia, que siempre me ha llenado de positivismo y apoyo incondicional, a mis amigas de la vida Yenny, Claudia, Macarena y Alejandra que han creído en mí. Agradecer al cuerpo académico de esta institución.

Soy testimonio de que pese a los obstáculos que en la vida se presentan, con fe, esperanza, perseverancia, tenacidad y optimismo, se puede lograr y avanzar para lograr las metas propuestas.

Agradezco la vida que llevo y que seguiré construyendo. Gracias mis amados de la vida por estar conmigo.

## ÍNDICE

	CONTENIDO	Nº de Página
	Agradecimientos	2
	Introducción	11
	CAPÍTULO 1: Antecedentes de la Práctica Profesional	12
1.	Descripción de Globaldesk, Centro de Servicios	12
1.1.	Reseña Histórica de Globaldesk	12-13
1.1.2.	Misión	13
1.1.3.	Visión	14
1.1.4.	Antecedentes Ultramar Agencia Marítima Ltda.	
1.1.4.1	Reseña Histórica	14-15
1.1.4.2.	Misión	16
1.1.4.3.	Valores	16
1.1.5.	Productos y Servicios de Globaldesk	16
1.1.5.1.	Área Procesos	16-18
1.1.5.2.	Área Tramitación Documental	18-19
1.1.5.3.	Tarifas	19
1.1.5.4.	Servicios On-line	19-20
1.1.6.	Cobertura Mercado Nacional e Internacional	21
1.1.6.1.	Estructura Organizacional de Globaldesk a Nivel Nacional	21
1.1.6.2.	Estructura Organizacional de Globaldesk	22

	Valparaíso	
1.1.7.	Principales Políticas de Globaldesk	22-23
1.2.	Descripción de las Funciones Realizadas	23
1.2.1.	Departamento de Documentación de Procesos y Atención Naves Forwarder Overseas Transport Co. Ltd.	24
1.2.1.1.	Envío de Matrices Intra a la Compañía Naviera	24
1.2.1.2.	Envío de Reportes Faltantes y/o Diferencia	24
1.2.1.3.	Generación de Reservas en Sistema SBM	25
1.2.1.4.	Generación de Bill of Lading en Sistema SBM	25
1.2.1.5.	Transmisión Electrónica de Manifiesto de Carga	25
1.2.1.6.	Solicitud de Draft de Bill of Lading Máster	25
1.2.1.7.	Generación y Envío de Planilla de Asociación de Bill of Lading Hijo	26
1.2.1.8.	Generación y Envío de Informe de Bill of Lading Hijo	26
1.2.1.9.	Ingreso de Cláusulas a Bill of Lading Hijo	26
1.2.1.10.	Envío de Bill of Lading Hijo y Solicitud de Aprobación	26
1.2.1.11.	Reporte a SPL de Bill of Lading con Modalidad de Pago de Flete Marítimo “Prepaid”	27
1.2.1.12.	Impresión y Entrega de Bill of Lading Hijo Full Set	27-28
1.2.1.13.	Facturación de Servicios Documentales	28
1.2.1.14.	Correcciones Posteriores a la Entrega de Bill	29

	of Lading	
1.2.1.15.	Correcciones Bill of Lading Máster Hapag-Lloyd	29-30
1.2.1.16.	Generación de Manifiesto Overseas Transport Co. Ltd. desde Sistema SBM	30
1.2.1.17.	Facturación Overseas Transport Co. Ltd.(OTC)	30
1.2.1.18.	Archivo OTC	30
1.2.1.19.	Asignar Cargo a Facturas, Correcciones y/o Fuera de Plazo Bill of Lading Máster	31
1.2.2.	Razones que Impulsan el Tema a Desarrollar	31-33
Capítulo 2: Desarrollo del Tema		
2.1.	Objetivos Generales y específicos del Tema a Investigar	34
2.1.1.	Objetivos Generales	34
2.1.2.	Objetivos Específicos	34
2.2.	Rol del Bill of Lading en el Comercio Exterior	35
2.2.1.	Comercio	35
2.2.2.	Comercio Exterior	36
2.2.3.	Comercio Internacional	36
2.2.4.	Organismos Reguladores del Comercio Exterior en Chile	37
2.2.4.1.	Nacionales	37-38
2.2.4.2.	Internacionales	38-39
2.2.5.	Globalización	40
2.2.6.	Cláusula de Compraventa Internacional (Incoterms)	41-44

2.2.6.1.	Cost and Freight (CFR) – Costo y Flete	44-45
2.2.6.2.	Cost, Insurance and Freight (CIF) – Costo, Seguro y Flete	45-46
2.2.6.3.	Carriage and Insurance Paid to (CIP) – Transporte y Seguro Pagado Hasta	47-48
2.2.6.4.	Carriage Paid to (CPT) – Transporte Pagado Hasta	48-49
2.2.6.5.	Delivered at Frontier (DAF) – Entregadas en Frontera	49-50
2.2.6.6.	Delivered Duty Paid (DDP) – Entregadas Derechos Pagados	50-51
2.2.6.7.	Delivered Duty Unpaid (DDU) – Entregadas Derechos no pagados	52
2.2.6.8.	Delivered Ex– Quay (DEQ) – Entregadas en Muelle	53-54
2.2.6.9.	Delivered Ex– Ship (DES) – Entregadas sobre Buque	54
2.2.6.10.	Ex – Works (EXW) – En Fábrica	55
2.2.6.11.	Free Along Ship (FAS) – Libre al Costado del Buque	56
2.2.6.12.	Free Carrier (FCA) – Libre Transportista	57
2.2.6.13.	Free on Board (FOB) – Libre a Bordo	58-59
2.2.7.	Flujograma de Exportación y sus Variantes	59
2.2.7.1.	Documentos básicos para exportar y que son de responsabilidad exclusiva del exportador <u>emitirlos</u> (E) u <u>obtenerlos</u> (O); Agente de Aduana (AA)	59-60
2.2.7.2.	Documentos para exportar que son de exclusiva responsabilidad del <u>agente de</u>	60

	<u>aduana (AA), emitirlos (E) u obtenerlos (O)</u>	
2.27.3.	Presentación de las mercancías a la Aduana	61
2.2.7.4.	Embarque de las Mercancías	61
2.2.8.	Conocimiento de Embarque o Bill Of Lading	62-63
2.2.9.	Principales Funciones del Conocimiento de Embarque o Bill Of Lading	64-65
2.2.10.	Denominación del Conocimiento de Embarque Según Modo de Transporte	65
2.2.11.	Tipos de Conocimiento de Embarque Marítimo	65
2.2.11.1.	Bill of Lading Recibido en Embarque	65
2.2.11.2.	Bill of Lading a Bordo	66
2.2.11.3.	Bill of Lading a la Orden (to the order)	66
2.2.11.4.	Bill of Lading al Portador (BL to the bearer)	67
2.2.11.5.	Bill of Lading House	67
2.2.11.6.	Bill of Lading Nominativo	67
2.2.11.7.	Bill of Lading sin Traslado (BL Without Transshipment)	67-68
2.2.11.8.	Short Form Bill of Lading o Blank Back	68
2.2.11.9.	Sea Way Bill (SWB)	68
2.2.11.10	Through Bill of Lading	69
2.2.12.	Transporte Internacional	69-70
2.2.13.	Transporte Marítimo	70-71
2.2.14.	Cláusulas de Transporte Marítimo	71
2.2.14.1.	Liners	71-72
2.2.14.2.	Fios-Fiost-Fiot	72
2.2.14.3.	Lifo-Filo	73
2.2.15.	Cargas o Mercancías	73

2.2.15.1.	Tipos de Carga	73-74
2.2.15.2.	Carga Sólida	74
2.2.15.3.	Carga Líquida	75
2.2.15.4.	Carga Gaseosa	75
2.2.16.	Formas de Unitarizar la Carga	75
2.2.16.1.	Contenedorización	75
2.2.16.2.	Paletización	76
Capítulo 3: El Bill of Lading y los Procesos de Modificación, Propuesta para Mejorar la Eficiencia en la Empresa Globaldesk		
3.3.1.	Definición del Problema	77
3.3.2.	Interrogante de la Investigación	78
3.3.3.	Tipo de Estudio para la Investigación	78
3.3.4.	Descripción y Justificación del Tipo de Estudio	78-79
3.3.5.	Definiciones y Características de la Población de Muestra	79-81
3.3.6.	Tipos de Datos	81
3.3.7.	Procedimiento para la recolección de Información	81
3.3.8.	Análisis del Formato de las preguntas	81-82
3.3.9.	Formato de Preguntas de la Investigación	82-83
3.3.10.	Resultados de la Encuesta	83-86
3.3.11.	Conclusiones de la Encuesta	86-90
3.3.12	Análisis FODA de Implementación de Levantamiento de Procesos	90-91
3.3.13.	Propuesta	92
3.3.13.1.	Propuestas Concretas	93-95
Conclusiones		96-97

Bibliografia \_\_\_\_\_ 98-99

Anexos \_\_\_\_\_ 100-108

## INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios el comercio nacional e internacional ha sido un instrumento que ha permitido el intercambio de bienes y servicios entre personas y países. Con el objetivo de permutar entre lo que una de las partes carece y que la contraparte posee y viceversa.

Lo que en sus inicios se efectuaba de manera “trueque” (intercambio de bien por otro bien) fue necesario a medida que se complejizaba las transacciones existiese una equidad entre lo ofertado y demandado, por ello fue necesario la implementación de leyes y organismos gubernamentales y de carácter privado que velasen que se cumpliera dicha equidad de condiciones.

Más aún con la apertura comercial de los mercados tanto nacionales como internacionales y de la globalización imperante y creciente se requirió por parte de estas entidades que se regulasen y resguardaran con mayor énfasis el comercio internacional, dando paso a la creación de Acuerdos Preferenciales, Área de Libre Comercio, Unión Aduanera, Mercado Común, Unión Económica y Monetaria. Chile no está ajeno a esta apertura que impulsó mayoritariamente a partir de la década de los años 80 y que ha mantenido e incrementando cada día más hasta la actualidad.

Además debido a que Chile presenta condiciones geográficas adecuadas y estratégicas, mas cuando cuenta con una larga costa marítima que favorecen este intercambio internacional, y con ello fortalecer y utilizar el transporte marítimo.

## **CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

Práctica Profesional efectuada en año 2013, en el Departamento de Documentación de Globaldesk Centro de Servicios, perteneciente al holding de ULTRAMAR Agencia Marítima Ltda., la ciudad de Valparaíso.

### **1. DESCRIPCIÓN DE GLOBALDESK, CENTRO DE SERVICIOS**

#### **1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE GLOBALDESK-CENTRO DE SERVICIOS**



Imagen 1, página web Globaldesk

Globaldesk es un Centro de Servicios perteneciente al holding de la Empresa Ultramar Agencia Marítima Ltda. Nace el año 2007 como un departamento de Contenedores y Documentación enfocado a mejorar el servicio prestado a sus representados. Para el año 2009 se crea en la ciudad de Valparaíso el Centro de Servicios el que busca concentrar el apoyo operacional, administrativo y back office-la

trastienda, es donde se fabrica, diseña y gestiona la actividad de negocio- en una sola plataforma, la que se transforma en un soporte entre sus representados y los clientes de estos. En el 2011 en búsqueda de nuevas oportunidades y desafíos desarrollan la primera oficina de atención centralizada, denominada GLOBALDESK, Centro de Servicios.



Imagen 2, página web Globaldesk

Casa matriz está ubicada en Cochrane N° 813, Piso 7, Valparaíso, Chile.

Teléfono: (+56) 322202000.

### 1.1.2. Misión

Fomentar el desarrollo del comercio exterior chileno, prestando el servicio más completo de back office y atención público, ofreciendo el mejor servicio transaccional, en una plataforma que se mantiene a la vanguardia, aprovechando las economías de escala y su experiencia adquirida en la industria.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> No especificado, Globaldesk, <http://www.globaldesk.cl/u/web/guest/nosotros>, 18.06.2015, 09:00 AM.

### **1.1.3. Visión**

Focalizar a sus clientes y ser la mejor y más eficiente plataforma de servicios transaccionales, para facilitar las operaciones de comercio exterior, en Chile y dentro de los próximos 5 años, en la región, entregando día a día un servicio eficiente, ágil y único, que optimice su tiempo<sup>2</sup>.

### **1.1.4. Antecedentes ULTRAMAR Agencia Marítima Ltda.**

#### **1.1.4.1. Reseña Histórica**

Globaldesk pertenece al grupo Ultramar Agencia Marítima Ltda. La que fue fundada en 1952 por el Capitán Albert von Appen como agente de naves y representantes para Hamburg-Amerika Line y Norddeutscher Lloyd.

En 1955 En el mes de Junio se da el primer paso fuera de Santiago y comienzan los servicios de agenciamiento en la ciudad de Arica en el extremo norte de Chile. Al año siguiente es designada como agente general para Lufthansa e inaugurándose los vuelos directos a Chile durante 1958, ese mismo año en junio inicia con las operaciones en Punta Arenas, para en 1962 comienzan a representar a Flotta Laura, línea proveniente de Nápoles con buques multipropósitos, además de comenzar a atender naves en el puerto de Valparaíso con oficinas propias. Desde 1963 hasta el día de hoy son representantes de Stolt-Nielsen, compañía líder en el transporte de Tanktainers.

Posteriormente, en 1969 respondiendo a una industria minera en crecimiento, en el mes de mayo se abren oficinas en la ciudad de Antofagasta. Entre 1988 y 1990 en tan

---

<sup>2</sup> No especificado, Globaldesk, <http://www.globaldesk.cl/u/web/guest/nosotros>, 18.06.2015, 09:10 AM.

sólo tres años se amplía la cobertura en Chile, primero con presencia en Talcahuano, Quintero al año siguiente y finalmente con nuestra agencia más austral: Puerto Williams. A su vez, el año 89 mediante una licitación en el aeropuerto de Santiago, se ingresa al negocio de bodegaje de importación, pasando éste a llamarse Depocargo a partir del año 2000.

En 1993 a 1996 oficinas en Huasco, Caldera y Chacabuco iniciaron actividades a mediados de los noventa. En 1998 Ultramar Agencia vuelve a la operación de lanchas propias, a través de la compra de la lancha Pelicano que pasó a llamarse Coihue y operar en el puerto de Antofagasta. Al año siguiente junto con abrir una nueva agencia en la ciudad de Los Vilos, Ultramar Agencia Marítima comenzó a incursionar en el negocio de fletes internacional como Freight Forwarders, división que posteriormente en el año 2007 pasaría a ser conocida como Ultramar Logistics.

Para los años 2001 y 2002 se ampliaron las operaciones a lo largo de Chile, abriendo oficinas en las ciudades de Puerto Montt y Coquimbo. En el 2007 junto con la apertura de una nueva agencia en Tocopilla se adquiere el 100% de TEISA, consolidando la posición de Ultramar Agencia Marítima Chile en el aeropuerto de Santiago a través de un terminal de exportaciones. Además de la historia, Ultramar también ha sido representante de muchas otras importantes navieras, como Italia Di Navigazione, Salen Reefer Services (actual NYK Cool), Transnave y Lineabol en la década de los setenta, Lykes lines y Crowley en los ochenta, y Sealand en los noventa. Ultramar siempre ha buscado entregar un servicio de excelencia, al igual que para todos sus clientes en sus diferentes líneas de negocio.

#### **1.1.4.2. Misión**

Su misión es ser la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias.

#### **1.1.4.3. Valores**

Los valores en que se sustenta nuestra compañía son:

- Integridad: Altos estándares de comportamiento.
- Excelencia: Atención a los detalles, profesionalismo y responsabilidad.
- Entusiasmo: Vitalidad y alegría en la búsqueda de soluciones innovadoras para nuestros clientes.

Con ello, Ultramar Agencia Marítima Chile es líder en el mercado, enfrentando con gran optimismo los desafíos del futuro.

#### **1.1.5. Productos y Servicios de GLOBALDESK-Centro de Servicios**

##### **1.1.5.1. Área Procesos**

En el área de Procesos Globaldesk cuenta:

##### **❖ Atención a Clientes:**

- Entrega de Bill of Lading
- Cane de Bill of Lading exportación
- Canje de Bill of Lading importación
- Garantización de Contenedores

- Recepción de Aperturas de Bill of Lading
- Gestión TATC<sup>3</sup> (Título de Admisión Temporal de Contenedores)
- Aclaraciones de Manifiesto de Carga
- Cambio de Almacén
- Certificados de Transbordo
- Certificado de Antigüedad de la Nave
- Recepción Pago de Gates
- Recepción de Carta de Reclamo

❖ **Logística:**

- Gestión EDI<sup>4</sup> (Electronic Data Interchange-Intercambio electrónico de datos)
- Tracking de Contenedores

❖ **Documental:**

- Recepción de Matrices
- Emisión de Bill of Lading
- Correctores de Bill of Lading

---

<sup>3</sup> Título de Admisión Temporal de Contenedor. Es una autorización para que el contenedor permanezca un tiempo determinado en el país. Luego la compañía naviera debe reubicarlo en otro lugar.

<sup>4</sup> Electronic Data Interchange (Intercambio Electrónico de Datos). Este sistema es el que permite el intercambio (envío y recepción) de información de documentos comerciales vía electrónica.

- Presentación de Manifiesto de Carga ante SNA (Servicio Nacional Aduana)
- Gestión Carga Reefer (Refrigerada)
- Gestión Carga IMO (Mercancía Peligrosa)
- Emisión de Certificados

❖ **Back Office:**

- Recaudación y Cobranzas
- Liquidación de Cuentas

**1.1.5.2. Área Tramitación Documental**

❖ Para Importación con Globaldesk

- Importación Directa
- Freight Forwarders
- Proceso de Importación

❖ Para Exportación con Globaldesk

- Para Exportar con Globaldesk
- Proceso de Exportación

### 1.1.5.3. Tarifas

#### Presentación detallada de Conceptos y Valores Unitarios

Concepto	Valor Unitario
• Transacción Divisa Local a Dólar	CLP \$28.000.-
• Cambio de Divisa	CLP \$22.400.-
• Retiro de Divisa	CLP \$11.200.-
• Retiro de Divisa a través de un Banco	CLP \$91.600.-
• Trámites de Aprobación de Cheques de Depósito y de Retiro de Depósito	CLP \$25.000.-
• Retiro de Aprobación de Cheques de Depósito	CLP \$47.200.-
• Trámites de Aprobación de Cheques de Depósito	CLP \$22.400.-
• Retiro de Aprobación de Cheques de Depósito	CLP \$50.000.-

© 2013 Globaldesk Chile  
Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Imagen 3, página web Globaldesk

### 1.1.5.4. Servicios On-Line

- ❖ Buscador de Bill of Lading
- ❖ Servicio al Cliente
- ❖ Ingreso de Nuevo Cliente

A fines de enero de 2013 Globaldesk Chile lanzó su página web con el objetivo de crear un nuevo canal de comunicación con los clientes, para desarrollar servicios online que permitan gestionar sus productos sin la necesidad de moverse de sus oficinas.

La primera etapa consistió en dejar la página operativa con información general de productos y servicios, así como una vía de comunicación ágil a través de un mail de contacto, donde el cliente puede dejar sugerencias, consultar dudas, plantear reclamos y recibir una respuesta inmediata a sus inquietudes con la consecuente oportunidad de mejorar el servicio.

La finalidad de esta página es generar una sucursal online para brindar los productos de Globaldesk. La primera función se lanzó a mediados de marzo de 2013, donde los usuarios pueden realizar el seguimiento (tracking) de su Conocimiento de Embarque (Bill of Lading) a través de la web lo que agilizará el proceso y descongestionará las oficinas de Globaldesk.



Imagen 4, página web Globaldesk

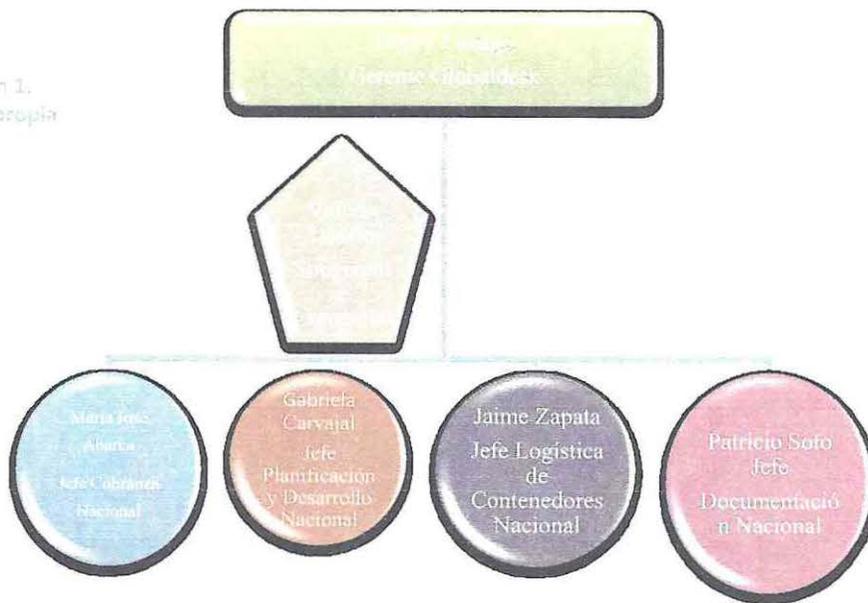
### 1.1.6. Cobertura de Mercados Nacional e Internacional

A nivel nacional Globaldesk tiene representación en las ciudades de Arica, Iquique (ZOFRI), Antofagasta, Valparaíso, San Antonio, Talcahuano, Santiago y Punta Arenas.

A nivel internacional Ultramar Agencia Marítima Ltda. opera en Argentina, Paraguay, Uruguay, Brasil, Panamá, Colombia, Ecuador y Perú.

#### 1.1.6.1. Estructura Organizacional de Globaldesk a Nivel Nacional

Ilustración 1.  
creación propia



### 1.1.6.2. Estructura Organizacional de Globaldesk Valparaíso

Ilustración 2, creación propia



### 1.1.7. Principales Políticas de Globaldesk

Ser la primera plataforma creada para agilizar y centralizar los trámites de comercio exterior. Entregar los más completas prestaciones en logística, documentación y cobranzas de sus clientes, junto con la realización de asesorías en asistencia de administración de transporte de carga.

Contar con un equipo motivado y comprometido en dar el mejor servicio a sus clientes. Velar por la integridad a través de altos estándares de comportamiento y confidencialidad.

Crear en la excelencia, con especial atención a los detalles, profesionalismo y responsabilidad ya que se trabaja con entusiasmo, vitalidad y alegría en la búsqueda de

soluciones innovadoras, enfocándose en ser proactivos con el fin de siempre poder cubrir las inquietudes y necesidades de sus clientes.

Sus oficinas y sucursales están enfocadas a dar la mayor seguridad a sus clientes y colaboradores, porque quieren ser siempre en buen socio en los negocios.

Tener todo en un solo lugar, centralizando su oferta de servicio, lo que les permite disminuir los tiempos de atención y optimizar el día a día.

Ser especialistas contando con profesionales idóneos, los cuales entregarán un servicio único y de primera calidad.

Ser modernos e innovadores usando tecnología de punta para mejorar la atención y cubrir necesidades, cada vez más, freight forwarders, agentes de aduana, navieras, aerolíneas y empresas relacionadas a la industria del comercio exterior, se asocian con Globaldesk para centralizar sus trámites y facilitar su operación.

## **1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS**

La práctica profesional fue realizada desde el 1 de febrero hasta el 30 de abril del 2013, en dependencias de Centro de Servicios Globaldesk Valparaíso, perteneciente a Empresa Ultramar Agencia Marítima Ltda., ubicada en Cochrane N° 813, Piso 7, Valparaíso, Chile, en el Departamento de Documentación de Proceso Atención Naves Forwarders Overseas Transport Co. Ltd., de nacionalidad holandés y representado en Chile por Ultramar Ltda.

## **1.2.1. DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESO ATENCIÓN NAVES FORWARDERS OVERSEAS TRANSPORT CO. LTD.**

A través de un lista de procedimiento simple se comienza el proceso de gestión documental para procedimiento de atención de naves forwarders Overseas Transport Co. Ltd. (OTC).

### **1.2.1.1.Envío de Matrices Sistema INTTRA a la Compañía Naviera**

Esta labor consiste en recepcionar el semanario enviado vía mail por South Pacific Logistic S.A.<sup>5</sup> (SPL) donde en planilla Excel están todos los antecedentes propios de cada **reserva ó booking** por cada Cliente ó Exportador y cuadrar con matrices<sup>6</sup> recibidas dentro de los plazos documentales informados en los dos CUT-OFF (corte documental)<sup>7</sup>.

### **1.2.1.2.Envío de Reportes Faltantes % Diferencias**

Se desarrolla reporte vía correo electrónico dirigido a South Pacific Logistic S.A. con el objetivo de informar las matrices recibidas versus con las reservas informadas.

---

<sup>5</sup> Empresa de Agenciamiento de Embarque South Pacific Logistic, quien representa en Chile a Empresa Arimar ubicada en Holanda y quiénes son propietarios de Forwarders Overseas Transport Co. Ltd.

<sup>6</sup> Instructivo de embarque

<sup>7</sup> En el primer cut-off se indica el corte documental de Ultramar, el cual es la fecha y hora de plazo de envío de la(s) matrices por parte de la Agencia de Aduana hacia Ultramar y el segundo se indica el Corte documental de la Cía. Naviera, en donde la Cía. estipula la fecha y hora en que Ultramar tiene plazo para enviar los BL (M) INTTRA.

### **1.2.1.3. Generación de Reservas en Sistema SBM**

Se generan reservas en sistema SBM en base al semanario recibido por SPL S.A.

### **1.2.1.4. Generación de Bill of Lading en Sistema SBM**

Se generan los BLs o conocimientos de embarque en sistema SBM<sup>8</sup> en base a cada matriz recibida. Luego se imprime un Draft a fin de chequear el ingreso correcto de la información.

### **1.2.1.5. Transmisión Electrónica de Manifiesto de Carga**

Se debe cargar los BLs generados en “Envíos de Manifiesto a Aduana”. Posteriormente se chequea información en SIDEMAR para finalmente confirmar mediante mail a supervisor de la tarea realizada. Esto tiene un plazo máximo de 3 días hábiles posterior al zarpe de la nave.

### **1.2.1.6. Solicitud de Draft de Bill of Lading Máster:**

Solicitar mediante correo electrónico a South Pacific Logistic S.A. el envío de Draft<sup>9</sup> de BLs Máster. El cual se puede estar disponible después de las 24 hrs. del zarpe de nave.

---

<sup>8</sup> Software que posee Globaldesk para el ingreso de los antecedentes operacionales.

<sup>9</sup> Draft es un borrador del conocimiento de embarque o BL, no tiene validez alguna legalmente y es utilizado para tanto por la compañía como por el agente de aduana para corroborar que todos los antecedentes estén acordes para el posterior embarque de esta.

#### **1.2.1.7. Generación y Envío de Planilla de Asociación de Bill of Lading Hijo**

Se genera planilla a partir de informe de Bill of Lading Hijos y Máster, a fin de que el equipo de Ultramar – Sidemar proceda con asociaciones.

#### **1.2.1.8. Generación y Envío de Informe de Bill of Lading Hijo**

Se genera planilla a través de programa “árbol de aplicaciones” donde se debe completar datos, tales como, compañía naviera, fecha de zarpe y números de Bill of Lading Máster.

#### **1.2.1.9. Ingreso de Cláusulas a Bill of Lading Hijo**

Posteriormente a la revisión de cada Bill of Lading Máster se debe extraer cláusulas referidas a la responsabilidad del “carrier” con el objetivo de adicionarlas en los Bill of Lading Hijo asociados.

#### **1.2.1.10. Envío de Bill of Lading Hijo y Solicitud de Aprobación**

Se deben imprimir copias de Bill of Lading en formularios de BLs OTC. Luego digitalizar en archivo PDF a fin de solicitar aprobación de emisión de los respectivos BLs.

### **1.2.1.11. Reporte a SPL S.A. de Bill of Lading con Modalidad de Pago de Flete Marítimo “PREPAID”<sup>10</sup>**

Se informa al área comercial de South Pacific Logistic S.A. (SPL) los Bill of Lading con condición de pago “Prepaid” individualizando según exportador. Posterior a este mensaje SPL informará cuál(es) BL(s) pueden ser entregados al cliente.

Nota: Existe un instructivo por parte de South Pacific Logistic S.A. vía correo electrónico, señalando listado de clientes que es factible entregar BLs de manera inmediata.

### **1.2.1.12. Impresión y Entrega de Bill of Lading Hijo Full Set<sup>11</sup>**

Impresión de BLs, compaginación y fotocopia para entrega en servicio al Cliente. Lo anterior según la información contenida en instrucciones de embarque.

Se efectúa aviso a destino informando los BLs, que han solicitado la modalidad Express Release<sup>12</sup>, es decir, entrega de copias en origen y emisión de originales en destino.

En esta sección existen modalidades de impresión y compaginación de conocimientos de embarque:

---

<sup>10</sup> Existen dos modalidades de pago de flete del BL. Prepaid, que significa que el pago se debe realizar en puerto de embarque. Y Collect, que indica que el pago debe efectuarse en puerto de destino. Ambos pagos deben realizarse en la respectiva compañía naviera emisora del BL de lo contrario el documento no será liberado por la compañía lo que se traduce que la mercancía no será entregada al propietario de esta.

<sup>11</sup> Full Set, es decir, set completo de Conocimiento de Embarque, que comprende 3 copias originales y 6 copias no negociables.

<sup>12</sup> Express Release, que significa que el propietario de la carga autoriza al emisor del BL a entregar la mercancía al consignatario suscrito en documento y sin necesidad de presentar los ejemplares originales.

- BLs Prepaid: 3 BLs Originales y 6 Copias No Negociables, en donde está indicado los valores del flete y cuando es indicado en la matriz que la que la emisión sea por el puerto de embarque de la mercancía quiere decir que las copias no negociables emitidas por en el puerto de embarque y los originales en puerto de destino.
- BLs Collect: 3 BLs Originales y 6 Copias No Negociables y en donde está indicado, suscrito los valores del flete. La emisión es efectuada en el puerto de embarque.
- BLs “As per agreement”: 3 BLs Originales y 6 Copias No Negociables y en donde no está indicado, suscrito los valores del flete. Emisión puerto de embarque.
- BLs Retenidos: 3 BLs Originales y 6 Copias No Negociables y en donde se entregan 3 originales en puerto de destino, 6 copias están autorizadas a ser entregadas sólo en el puerto de embarque y por lo demás el flete es en condición de Preapid.
- BLs Sea Way Bill: Sólo emisión de 6 copias no negociables, por el puerto de embarque y está suscrito el flete.

#### **1.2.1.13. Facturación de Servicios Documentales**

Revisar carpeta de la nave a fin de determinar las matrices recibidas fuera de término y/o correcciones solicitadas.

#### **1.2.1.14. Correcciones Posteriores a la Entrega de Bill of Lading**

Se debe corregir Bill of Lading Hijo, Máster, publicación en Aduana, informar Arimar/SPL y facturar el servicio. Para estos efectos luego de haber entregado al Agente de Aduana el Bill of Lading si hubiese existido alguna modificación posterior a esto, en los ítems en el Consignatario; Notificador; peso; volumen; cantidad de bultos; número de contenedor; número de sello; cambio de nave ó buque; se debe realizar una corrección el que tiene un valor de \$35.000.- más IVA. Cabe mencionar que el único ítem que no está sujeto a modificación o cambio es el del Shipper o propietario o exportador de la carga.

La corrección de conocimiento de embarque debe presentar el siguiente mención (ver Anexo N° 3):

***Donde Dice....."antecedentes erróneos a modificar"***

***Debe decir....."antecedentes correctos modificados"***

Nota: Existe un check list en archivo Excel para realizar esta actividad.

#### **1.2.1.15. Correcciones Bill of Lading Máster Hapag-Lloyd**

Para la corrección de estos Bill of Lading se debe enviar EDI<sup>13</sup> desde el sistema del Armador a fin de cargar modificaciones en sistema SBM para que posteriormente el equipo Ultramar/Sidemar proceda con aclaraciones ante Aduana.

---

<sup>13</sup> Software computacional que pertenece a Happag-Lloyd

La corrección de conocimiento de embarque debe presentar la siguiente mención  
(ver Anexo N° 3):

***Donde Dice....."antecedentes erróneos a modificar"***

***Debe decir....."antecedentes correctos modificados"***

#### **1.2.1.16. Generación de Manifiestos de Carga<sup>14</sup> Overseas Transport Co. Ltd. desde Sistema SBM**

Se debe generar manifiesto de salida general a fin de ser enviado a quien lo solicite, por ejemplo Sociedad de Exportadores.

#### **1.2.1.17. Facturación Overseas Transport Co. Ltd (OTC)**

Se registra en planilla "BL DOC FEE ICL TERCEROS" por semana cada nave con la cantidad de Bill of Lading y luego se utiliza mismo registro para solicitud de facturación a SPL.

#### **1.2.1.18. Archivo OTC**

Se realiza archivo de las carpetas Naves OTC por semana en planilla de cajas exportaciones.

---

<sup>14</sup> Documento que contiene la relación completa de los bultos de cualquier clase a bordo del vehículo, con exclusión de los efectos postales y de los efectos tripulantes y pasajeros, suscrito por el conductor.

### **1.2.1.19. Asignar Cargo a Facturas, Correcciones $\frac{y}{o}$ Fuera de Plazo Bill of Lading Máster**

Se asigna cargo a facturas asociadas a servicios documentales para Bill of Lading Máster con número de factura de corrección  $\frac{y}{o}$  fuera de plazo Bill of Lading Hijo.

Las matrices<sup>15</sup> son enviadas por el Agente de Aduana, y en donde cada nave tiene su corte documental, plazo establecido es de 48 horas antes del zarpe de la nave para la recepción de la información contenida en la matriz, el valor es de \$40.000.- más IVA, y si ocurriese el evento que es de posterior a estas 48 hrs. el valor aumenta a \$80.000.- más IVA.

### **1.2.2. RAZONES QUE IMPULSAN EL TEMA A DESARROLLAR**

El Conocimiento de embarque ó Bill of Lading (BL) es importante puesto que es un contrato de transporte marítimo, emitido por la Compañía Naviera correspondiente mediante su agente o representante, y acredita que el transportista ha embarcado la mercancía y está obligado una vez llegada la carga a destino estipulado a entregarla a su consignatario o a la persona natural o jurídica que se indicado como portador o a su orden, como dueño de la mercancía vendida o comprada y entrega al consignatario el carácter y condición de propietario de la carga.

---

<sup>15</sup> Matrices de embarque, instructivo en que contiene todos los antecedentes pertinentes y necesarios que se requieren para la creación del conocimiento de embarque. Este instructivo es enviado vía casilla electrónica a la compañía naviera encargada de la realizar la emisión de este documento.

Como además el Conocimiento de embarque da fe y confirma que embarque se ha llevado a efecto, indicando la cantidad, denominación, características de la mercancía transportada (peso, volumen, partida arancelaria, condiciones estándar y especiales para el transporte cumpla y garantice que llegue a destino la mercancía con las menores mermas posibles); puerto de embarque y de destino, fletes y recargos, número de contenedor(es), sellos y marca del contenedor si fuese preciso, fechas tanto de embarque, como de emisión del conocimiento de embarque, y que no son lo mismo.

Sin este documento y todo lo que involucra su gestión no es posible tanto para el proceso de exportación como para la importación que el consignatario retire la mercancía para su uso como fue estipulado y acordado previamente entre comprador y vendedor.

La corrección de B/L o Conocimiento de Embarque nace del acto de que tan solo uno de todos los antecedentes contenidos, en este contrato hallan sufrido alguna modificación y se deben corregir puesto que toda la información contenida en él debe ser completamente fidedigna a lo que se transporta y llega a destino, por ejemplo, un cambio en consignatario, notificador, en número de contenedor, peso, volumen, puerto de embarque y/o puerto de descarga, etc.

A lo anterior, una vez generada la necesidad de elevar ante la compañía naviera emisora del Conocimiento de Embarque la solicitud de corregir dicho documento, nacen dificultades en el proceso de recepción por parte de la compañía, el proceso en sí de generar la corrección y la posterior entrega al exportador o quién lo represente del Conocimiento de Embarque ó Bill of Lading corregido.

En consecuencia, esto se manifiesta en que el exportador o quién lo represente y/o tramite la gestión de exportación con consecuencias desfavorables para este, tanto en el plano de aumento de costes de exportación, como en el plano de plazos para efectuar la exportación de la mercancía.

Por consiguiente se detecta la necesidad de implementar por ambas partes tanto por la Compañía Naviera, como por el exportador o Agente de Aduana representante, que se efectúe un **levantamiento de procesos**, dónde se indique todas las directrices, seguimientos y culminaciones de dichos trámites y procesos. Puesto que las directrices por parte de la Compañía Naviera hacia quién solicita la corrección de Conocimiento de Embarque las van implementando de acuerdo al transcurso de los acontecimientos, en dónde para quienes solicitan dicha corrección por consiguiente podrían por un lado haber disminuido tiempo como además costos. Con respecto al proceso de la generación de la corrección se ve en ocasiones realizada más de una vez generando retraso en otras operaciones que se pudiesen ejecutar, duplicidad de corrección y malos entendidos. Además y en contraparte existe un gran margen de error por parte de quién realiza la solicitud de corrección, debido a que dicha solicitud se encuentra con mala redacción, falta de datos, entre otras causales.

En consecuencia es imprescindible para que se efectúe una eficaz y eficiente emisión, ejecución y recepción de la Corrección de Conocimientos de Embarque ó Bill of Lading en dónde exista una coordinación y comunicación efectiva entre las ambas partes.

## **CAPÍTULO 2: DESARROLLO DEL TEMA**

### **2.1. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL TEMA A INVESTIGAR**

#### **2.1.1. Objetivos Generales**

Describir el proceso de creación y corrección de Conocimientos de Embarque, detectando las principales deficiencias producidas en el caso de Globaldesk, proponiendo mejoras que apunten a mejorar la eficiencia.

#### **2.1.2. Objetivos Específicos**

- Contextualizar la importancia del Bill of Lading dentro del proceso de comercio exterior, describiendo los principales conceptos asociados.
- Describir el proceso de creación y corrección de Conocimientos de Embarque o Bill of Lading, desde que se produce el proceso de exportación hasta la entrega de la mercancía al importador en lugar de destino.
- Definir dónde y porqué se producen las causas que derivan en la corrección del Conocimiento de Embarque o Bill of Lading.
- Identificar las causas de las corrección de BL, a partir de la experiencia de Globaldesk., para sugerir medidas que permitan mejorar este proceso en un futuro.

## **2.2. ROL DEL BILL OF LADING EN EL COMERCIO EXTERIOR**

### **2.2.1. Comercio**

El comercio ya no es sólo una actividad que permite el intercambio de bienes y servicios entre personas y países contra el pago de un valor en dinero, para satisfacer sus múltiples necesidades, sino que se ha convertido en el verdadero motor del desarrollo de la humanidad.

El comercio en sus inicios se caracteriza por ser en su mayoría doméstico, es decir, que tanto vendedor como comprador se encuentran en un mismo país o territorio, regulados por normas que rigen dentro de los límites de éste, siendo más bien esporádico el intercambio con otras localidades cercanas. Ha sido el interés comercial la búsqueda de nuevos productos y mercados, unidos al desarrollo de los medios de transporte, lo que ha permitido la expansión de este comercio a partir del siglo XV.

El comercio es la principal actividad para sostener el crecimiento de un país, por lo cual Chile en su conjunto debe generar las condiciones necesarias para un saludable desarrollo de su comercio. Hoy en día Chile cuenta con un mercado mundial para ofrecer sus productos, sino también debe hacer frente a la competencia en la orbe. Por ello es de suma importancia que Chile sepa interpretar y satisfacer las nuevas necesidades y exigencias que los mercados le plantean.

## 2.2.2. COMERCIO EXTERIOR

“Conjunto de transacciones comerciales que se dedica a exportar e importar productos y servicios entre países”.<sup>16</sup>

## 2.2.3. COMERCIO INTERNACIONAL

Se entiende por comercio internacional al intercambio de bienes y servicios entre personas naturales o jurídicas, residentes en distintos países. Este intercambio estará sujeto a la observancia de disposiciones nacionales e internacionales que regulan esta operatoria, a efecto de evitar malos entendidos, dificultades, trabas innecesarias, controversias administrativas o judiciales, falsas interpretaciones, y por sobre todo una armonización de la aplicación de normas de vigencia internacional, y que estas no afecten los ámbitos bancarios, portuario, aduanero, de transporte, de seguro, etc.

Otra definición de comercio internacional, *“relación de intercambio entre dos o más países, analizándose el comportamiento y tendencia de esa realidad, a partir de la ciencia económica, procurándose una comprensión sistemática de estos flujos de bienes y servicios, que permita identificar y predecir los comportamientos del mercado mundial y regional”*.<sup>17</sup>

Para concluir, se puede decir que el comercio internacional de un país comprende los flujos de exportación, importación y el comercio de tránsito.

---

<sup>16</sup> No especificado, Sitio web Servicio Nacional de Aduanas, [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl), 25.08.2015, 16:52 PM

<sup>17</sup> Véliz Narbona H. *Exportación, Los Secretos del Negocio*, Santiago, 1995.

## 2.2.4. ORGANISMOS REGULADORES DEL COMERCIO EXTERIOR EN CHILE

Estos organismos tienen como principal función controlar, normar, regir, entre otros asuntos asociados al comercio exterior, como también, de cuáles son sus atribuciones y deberes y de cómo afectan la acción de importar y exportar.

### 2.2.4.1. Nacionales

- **Servicio Nacional de Aduanas:** Es un organismo del Estado de administración autónoma, que se relaciona con el poder ejecutivo, a través del Ministerio de Hacienda<sup>18</sup>. Sus funciones principalmente se focalizan en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación. Debe resguardar los intereses del Estado fiscalizando dichas operaciones mediante procedimientos y de manera oportuna y exacta. Recaudar los derechos e impuestos vinculados a estas operaciones y por último se destaca su rol en la generación de estadísticas del intercambio internacional de Chile y de realizar otras tareas que le encomienda la ley.
  
- **Banco Central de Chile:** Es un organismo del Estado de administración autónoma. Tiene la responsabilidad de velar por la estabilidad del valor de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos de Chile.

---

<sup>18</sup> Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos los Hacen ¿y yo lo sé?*, Página. 03, Quinta Edición Aumentada y Actualizada.

Para cumplir con sus funciones el Banco Central cuenta con atribuciones tales como: *emisión de monedas y billetes; regulación de la cantidad de dinero en circulación y de crédito; regulación del sistema financiero y del mercado de capitales; facultades para cautelar la estabilidad del sistema financiero; atribuciones en materia internacional; facultades relativas a operaciones de cambios internacionales y funciones estadísticas.*

#### **2.2.4.2. Internacionales**

- **Organización Mundial de Comercio (OMC):** Los comienzos de esta organización son a partir de 1947 hasta 1994 bajo la formación de **Acuerdo General sobre Aranceles Aduanero y Comercio (GATT)**, foro en el cual se negociaba la reducción de los derechos de aduana y de otros obstáculos al comercio y que regulaba otros aspectos inherentes al comercio internacional. Desde 1995 cesa el GATT y comienza la Organización Mundial de Comercio por lo que se refiere al comercio de mercancías, sus anexos se centran específicos como la agricultura y los textiles, además en cuestiones concretas como el comercio de Estado, las normas de productos, las subvenciones o las medidas antidumping. La OMC regula y se desarrolla además sobre otros aspectos del comercio como los **servicios, propiedad intelectual, solución de diferencias, examen de las políticas comerciales** y por último sobre el ámbito de los **Países Subdesarrollados o en vías de Desarrollo** y en **Asistencia Técnica y Formación.**

- **Cámara de Comercio Internacional (CCI):** Es la organización empresarial mundial, que funge como único organismo representativo capacitado para hablar con autoridad en nombre de las empresas de todos los sectores de cualquier parte del mundo. La CCI fomenta un sistema abierto de inversiones y de comercio internacional y la economía de mercado.<sup>19</sup>

Sobre sus aspectos regulatorios, promueve e informa a sus asociados a través de sus publicaciones con el objetivo de uniformar criterios y dictar bases para el quehacer empresarial en el comercio internacional, sus publicaciones más conocidas son:

- Publicación 600, relativa a las Cartas de Crédito,
- Publicación 522, relativa a las Cobranzas Extranjeras,
- Publicación 560, que se refiere a las Cláusulas de Compra-Venta Internacional (**INCOTERMS**).

Además, de promover e informar sobre aspectos tecnológicos y de comercio electrónico.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos los Hacen ¿y yo lo sé?*, Página.17, Quinta Edición Aumentada y Actualizada.

<sup>20</sup> Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos los Hacen ¿y yo lo sé?*, Página 18, Quinta Edición Aumentada y Actualizada.

### 2.2.5. GLOBALIZACIÓN

La globalización es el proceso por el que la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unifica mercados, sociedades y culturas a través de unas series de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global. Así, los modelos de producción y de movimientos de capital se configuran a escala planetaria, mientras los gobiernos van perdiendo atribuciones ante lo que se ha denominado la sociedad en red.

Otra definición de globalización es el proceso que resulta del avance en la tecnología, telecomunicaciones y transporte que permite el acceso inmediato a información; la ubicación en diversos países de las distintas fases de producción, con componentes originarios de varios países y la venta de productos similares internacionalmente, con estándares universalmente aceptados, con una concepción de interconectividad vía internet.

Finalmente, el *Fondo Monetario Internacional*, (FMI), dice que “*La globalización es una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de transacciones transfronterizadas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales, al tiempo que la difusión acelerada y generalizada de tecnología*”.

## 2.2.6. CLÁUSULA DE COMPRAVENTA INTERNACIONAL (INCOTERMS)

La economía global ha dado a los negocios un acceso más amplio, jamás conocido, a los mercados de todo el mundo. Las mercancías se venden en más países y en mayores cantidades y variedad. Pero a medida que aumenta el volumen y la complejidad de las ventas internacionales, también se incrementan las posibilidades de malos entendidos y litigios costosos, cuando los contratos de compraventa no se redactan adecuadamente. Desde la creación de los *International Commerce Terms Incoterms* por la Cámara Comercio Internacional (CCI) en 1936, estos modelos contractuales aceptados mundialmente se han actualizado regularmente para adecuarse al desarrollo del comercio internacional. Los Incoterms 2000 toman en consideración la reciente difusión de zonas libres de aduanas, el incremento del uso de las comunicaciones electrónicas en las transacciones comerciales y los cambios en la práctica de transporte.<sup>21</sup>

La finalidad de los Incoterms es de establecer un conjunto de reglas internacionales para la interpretación de los términos utilizados en el comercio internacional. De este modo podrían evitarse las incertidumbres derivadas de las distintas interpretaciones de dichos términos en países diferentes o, por lo menos podrán reducirse en gran medida.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Por María Livanos Cattau, *Secretaría General de la CCI*, Compendio de Normas Aduaneras de Exportación, Incoterms 2000, pág. 3, Modificación N° 96.

<sup>22</sup> Compendio de Normas Aduaneras de Exportación, Incoterms 2000, pág. 4, Modificación N° 96.

Para solucionar litigios, malentendidos y procesos, la Cámara de Comercio Internacional publicó por primera vez en 1935 una serie de reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales, posteriormente se han realizado modificaciones y actualizaciones acordes a los cambios requeridos por el proceso del comercio en los años 1953, 1967, 1976, 1980, 1990 y la última el año 2000.

Cabe señalar que los Incoterms acotan reglas referentes a los derechos y obligaciones de las partes de un contrato de compraventa internacional y en relación a la entrega de mercancías vendidas “*tangibles*”, sin incluir software computacionales, como también que no se aplican al contrato de transporte ni tampoco no regulan todas las obligaciones que las partes deseen incluir en el contrato de compraventa.

El contrato de compraventa es el factor central de toda transacción comercial, constituyéndose en el punto de partida del comercio internacional e instrumento jurídico de la actividad económica mundial.<sup>23</sup>

Para el proceso de comercialización internacional se utilizan diversos contratos uno de los principales son bajo la modalidad de los Incoterms, puesto que dado la comercialización de un determinado país podría dar lugar a contratos como de agencia, distribución y representación que no están incorporados en los Incoterms.

---

<sup>23</sup> Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos los Hacen ¿y yo lo sé?*, Página 21, Quinta Edición Aumentada y Actualizada.

El contrato internacional es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas físicas o morales domiciliadas en diferentes países, mediante el cual se crean o transfieren derechos y obligaciones entre sí.

Hay diversas formas contractuales para desarrollar actividades de comercio internacional. Para efectuar exportaciones e importaciones de mercancías se suelen emplear los siguientes contratos:<sup>24</sup>

- De compraventa, que comprende una sola transacción;
- De suministro (modalidad de contrato de compraventa), que puede incluir entregas repetidas de un producto, en el marco de un solo contrato;
- De comisión, representación o distribución mercantil;
- De licencia para el uso o explotación de una patente o marca;
- De maquila de exportación (confección de prendas de vestir, entre otros)
- y
- De prestación de servicios.

Los incoterms determinan:

- El alcance del precio.
- En qué momento y dónde se produce la transferencia de riesgos sobre la mercancía del vendedor hacia el comprador.

---

<sup>24</sup> Cuando se negocie o comercie a través de un representante, distribuidor o comisionista en Centroamérica, es importante que conozca sobre la “Ley de Casas Extranjeras”, la que se encuentra desarrollada en el libro “Comercio Exterior-Gestión y Procedimiento” de esta misma editorial. En la sección de los anexos se encuentra modelo de contrato de compraventa internacional.

- Establece el lugar de entrega de la mercancía.
- Quién contrata y paga el transporte.
- Quién contrata y paga el seguro.
- Qué documentos tramita cada parte y su costo.

#### **2.2.6.1. COST AND FREIGHT (CFR) – COSTO Y FLETE-(puerto de destino convenido)**

Para el vendedor los alcances son los mismo que en la cotización *Free On Board* (FOB ) con la única diferencia de que la empresa debe encargarse de contratar la bodega del barco y pagar el flete hasta destino. El riesgo de pérdida o daño de las mercancías así como cualquier coste adicional debido a eventos ocurridos después del momento de la entrega se transmiten del vendedor al comprador. El término *Cost and Freight* (CFR) exige al vendedor despachar las mercancías para la exportación. Este término puede ser utilizado sólo para el transporte por mar o por vías navegables interiores o lacustre.

##### ➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (desde lugar de exportación al lugar de importación).

➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercancía,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Flete y seguro (desde lugar de importación a planta),
- Demoras.

**2.2.6.2. COST, INSURANCE AND FREIGHT (CIF) – COSTO, SEGURO Y FLETE- (puerto de destino convenido)**

Significa que el vendedor entrega la mercancía cuando ésta sobrepasa la borda del buque en el puerto de embarque convenido. El vendedor debe pagar los costos y el flete necesarios para conducir las mercancías al puerto de destino convenido.

Bajo las condiciones CIF el vendedor debe también contratar un seguro y pagar la prima correspondiente, a fin de cubrir los riesgos de pérdida o daño que puede sufrir la mercancía durante el transporte. El comprador ha de observar que el vendedor está obligado a conseguir un seguro sólo con cobertura mínima. Si el comprador desea más cobertura necesitará acordarlo expresamente con el vendedor o bien concretar su propio seguro adicional.

El término CIF exige al vendedor despachar las mercaderías para la exportación.

En la versión 2000, en el *CIF Estibado* debe ser pactado expresamente por las partes como queda el reparto de gastos y riesgos del estibado y trincado de la mercancía. Igualmente es necesaria la especificación expresa para los costos y riesgos para el *CIF Desembarcado (LANDED)*.<sup>25</sup>

Este término puede ser utilizado sólo para el transporte por mar o por vías navegables interiores o lacustres.

➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (desde lugar de exportación al lugar de importación).

➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Flete y seguro (desde lugar de importación a planta),
- Demoras.

---

<sup>25</sup> Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos los Hacen ¿y yo lo sé?*. Página.45, Quinta Edición Aumentada y Actualizada.

### **2.2.6.3. CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO (CIP) – TRANSPORTE Y SEGURO PAGADO HASTA- (puerto de destino convenido)**

El vendedor entrega las mercancías al transportista designado por él, pero además debe pagar los costos del transporte necesario para llevar las mercaderías al destino convenido. El vendedor también debe conseguir un seguro contra el riesgo, que soporta el comprador de pérdida o daño de las mercancías durante el transporte. El comprador ha de observar que el vendedor está obligado a conseguir un seguro sólo con cobertura mínima. Si el comprador desea más cobertura necesitará acordarlo expresamente con el vendedor. El comprador asume todos los riesgos y con cualquier otro coste ocurridos después de que las mercaderías hayan sido entregadas. El CIP exige al vendedor despachar las mercaderías para la exportación. Este término puede emplearse con independencia del modo de transporte incluyendo transporte multimodal.

#### ➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (desde lugar de exportación al lugar de importación),
- Gastos de Importación (maniobras, almacenaje, agentes) “parcial”.

➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Flete y seguro (desde lugar de importación a planta),
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes), “parcial”
- Demoras.

**2.2.6.4. CARRIAGE PAID TO (CPT) - TRANSPORTE PAGADO HASTA-  
(Puerto de destino convenido)**

El vendedor entrega las mercancías al transportista designado por él pero además debe pagar los costos del transporte necesario para llevar las mercaderías al destino convenido. El comprador asume todos los riesgos y con cualquier otro coste ocurridos después de que las mercaderías hayan sido entregadas. El CPT exige al vendedor despachar las mercaderías para la exportación. Este término puede emplearse con independencia del modo de transporte incluyendo transporte multimodal.

➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),

- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (desde lugar de exportación al lugar de importación),
- Gastos de Importación (maniobras, almacenaje, agentes) “parcial”.

➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Flete y seguro (desde lugar de importación a planta),
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes), “parcial”
- Demoras.

**2.2.6.5. DELIVERED AT FRONTIER (DAF) – ENTREGADAS EN FRONTERA-  
(lugar convenido)**

Significa que el vendedor ha cumplido su obligación de entregar la mercadería cuando la ha despachado en la Aduana para la exportación en el punto y lugar convenidos de la frontera pero antes de la Aduana fronteriza del país comprador. El término puede emplearse con independencia del modo de transporte cuando la mercadería deba entregarse en una frontera terrestre.

➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,

- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete (desde lugar de exportación al lugar de importación),
- Seguro (parcial).

➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Flete (desde lugar de importación a planta), “parcial”
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes), “parcial”
- Flete y seguro (lugar de importación a planta),
- Demoras.

**2.2.6.6. DELIVERED DUTY PAID (DDP) – ENTREGADAS DERECHOS PAGADOS- (lugar de destino convenido)**

Significa que el vendedor entrega la mercaderías al comprador, despachada para la importación y no descargada en los medios de transporte utilizados en el lugar de destino acordado. El vendedor debe asumir todos los costos y riesgos ocasionados al llevar la mercadería hasta aquel lugar, incluyendo los trámites aduaneros y el pago de los

trámites, derechos de aduana, impuestos y otras cargas para la importación al país de destino.

➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Acarreo (desde fábrica al lugar de exportación)
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete (desde lugar de exportación al lugar de importación),
- Seguro en que condición
- Gastos de Importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Acarreo y seguro (lugar de importación a planta)
- Demoras.

➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería.

### **2.2.6.7. DELIVERED DUTY UNPAID (DDU) – ENTREGADAS DERECHOS NO PAGADOS- (lugar de destino convenido)**

Significa que el vendedor ha cumplido su obligación de entrega cuando ha puesto la mercadería a disposición del comprador en el lugar convenido del país de importación y el vendedor ha de asumir todos los gastos y riesgos relacionados con llevar la mercancía hasta aquel lugar (excluidos derechos e impuestos y otros cargos oficiales exigibles a la importación). Así como los gastos y riesgos de llevar a cabo las formalidades aduaneras.

#### ➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (desde lugar de exportación al lugar de importación)

#### ➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Flete y seguro (lugar de importación a planta),
- Demoras.

### **2.2.6.8. DELIVERED EX – QUAY (DEQ) – ENTREGADAS EN MUELLE- (puerto de destino convenido)**

Significa que el vendedor entrega cuando se pone la mercancía a disposición del comprador, sin despachar para la importación, en el muelle de desembarque del puerto de destino acordado. El vendedor debe asumir los costos y riesgos ocasionados al conducir la mercancías al puerto de destino acordado y descargar la mercancía en el muelle de descarga. El término DEQ exige que el comprador despache la mercancía para la importación y que pague todos los trámites, derechos, impuestos y demás cargos de la importación.

➤ **Obligaciones del Vendedor:**

- Entregar la mercadería y documentos necesarios
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (desde lugar de exportación al lugar de importación)

➤ **Obligaciones del Comprador:**

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (lugar de importación a planta),

- Demoras.

Este término puede usarse únicamente para el transporte marítimo o por vías de navegación por vías interiores o por el transporte multimodal.

#### **2.2.6.9. DELIVERED EX – SHIP (DES) – ENTREGADAS SOBRE BUQUE- (puerto de destino)**

Significa que el vendedor hace la entrega cuando se pone la mercancía a disposición del comprador a bordo del buque, no despachadas para la importación en el puerto de destino convenido.

##### ➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (desde lugar de exportación al lugar de importación),

##### ➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete y seguro (lugar de importación a planta),
- Demoras.

#### 2.2.6.10. EX – WORKS (EXW) – EN FÁBRICA- (lugar de destino)

Significa que el vendedor entrega cuando pone la mercancía a disposición del comprador en el establecimiento del vendedor o en otro lugar convenido, es decir, almacén, fábrica, etc.

Este término representa la menor obligación del vendedor y el comprador debe asumir todos los costos y riesgos.

##### ➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje

##### ➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete interno (desde fábrica lugar de exportación),
- Flete internacional (desde lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Seguro (desde lugar de exportación al lugar de importación),
- Gastos de Importación (maniobras, almacenaje, agentes)
- Transporte y seguro (lugar de importación a planta)

**2.2.6.11. FREE ALONG SHIP (FAS) – LIBRE AL COSTADO DEL BUQUE-  
(puerto de carga convenido)**

Significa que la responsabilidad del vendedor finaliza una vez que la mercancía es colocada al costado del buque en el puerto de embarque convenido. Esto quiere decir que el comprador ha de asumir todos los costos y riesgos de pérdida o daño de la mercancía desde aquel momento. El término FAS exige al vendedor despachar la mercancía para la exportación.

➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete (desde lugar de exportación al lugar de importación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
- Seguro y flete (lugar de importación a planta),
- Demoras.

#### **2.2.6.12. FREE CARRIER (FCA) – LIBRE TRANSPORTISTA- (lugar convenido)**

Significa que el vendedor entrega la mercancía para la exportación al transportista propuesto por el comprador en el lugar acordado. El lugar de entrega elegido influye en las obligaciones de carga y descarga de las partes. Si la entrega tiene lugar en los locales del vendedor, y es éste el responsable de la carga. Si la entrega ocurre en cualquier otro lugar, el vendedor no es responsable de la descarga. Este término puede emplearse en cualquier medio de transporte incluyendo el transporte multimodal.

##### ➤ Obligaciones del Vendedor:

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

##### ➤ Obligaciones del Comprador:

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete (desde lugar de exportación al lugar de importación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
- Seguro y flete (lugar de importación a planta),
- Demoras.

**2.2.6.13. FREE ON BOARD (FOB) – LIBRE A BORDO- (puerto de carga  
convenido)**

La responsabilidad del vendedor termina cuando la mercancía sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido. El comprador debe soportar todos los costos y riesgos de la pérdida y daño de mercancía para la exportación. Este término FOB puede ser utilizado sólo para el transporte por mar o por vías navegables interiores.

➤ **Obligaciones del Vendedor:**

- Entregar la mercadería y documentos necesarios,
- Empaque y embalaje,
- Flete (desde fábrica al lugar de exportación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos),
- Gastos de exportación (maniobras, almacenaje, agentes)

➤ **Obligaciones del Comprador:**

- Pago de la mercadería,
- Gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes),
- Flete (desde lugar de exportación al lugar de importación),
- Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos)
- Seguro y flete (lugar de importación a planta),
- Demoras.

## 2.2.7. FLUJOGRAMA DE EXPORTACIÓN Y SUS VARIANTES

### 2.2.7.1. Documentos básicos para exportar y que son de responsabilidad exclusiva del exportador emitirlos (E) u obtenerlos (O); Agente de Aduana (AA)<sup>26</sup>

- Mandato constituido mediante poder escrito (E)
- Nota o instrucción de embarque (E)
- Factura comercial original (E)
- Factura proforma original (E)
- Factura ocasional original (E)
- Contrato leasing (E)
- Mercancías sujeta a control ley N° 17.798 control de armas (O)
- V°B° SAG, S.S. u otros (O) (AA)
- Certificados de calidad (O)
- Declaración jurada del consignante cuando el valor de las mercancías no sea superior a US\$ 1.000.- FOB (E)
- Planilla, de calibrage productos hortifrutícolas (E)
- Certificado de análisis (O)
- Declaración jurada del exportador ante notario público ( que no ha habido retorno de divisas, no percepción de arcas fiscales o devolución de IVA o cualquier otro beneficio pecuniario de fomento a las exportaciones (E)
- Guía de despacho (E) (O)

---

<sup>26</sup> Servicio Nacional de Aduana, Exportaciones –Tomo I, Lexis Nexis, Modificación N° 96, página 1

- Declaración jurada simple del exportador (DJSE) entregando información adicional sobre las mercancías con el objeto de realizar una clasificación arancelaria acertada.
- Declaración jurada simple del exportador (DJSE) sobre el valor de la mercancía cuando exista una duda razonable sobre el real valor de estos productos.
- Certificado de valoración emitido por el subdepartamento de valoración de mercancías usadas, discontinuadas (ej.: automóviles antiguos de colección, etc.)
- Otros documentos necesarios para exportar el producto.

**2.2.7.2. Documentos para exportar que son de exclusiva responsabilidad del agente de aduana (AA), emitirlos (E) u obtenerlos (O)<sup>27</sup>**

- DUSAT, (Documento Único de Salida a Aceptación a Trámite) (E) (O)
- DUS legalización (E) (O)
- Conocimiento de embarque (E) (O)
- V° B° SAG, S.S., otros (E) (O)
- Planilla de calibrage de productos hortifrutícolas frescos autorizados por (AA)
- Ejemplar declaración de salida temporal cuando corresponda (O)

**2.2.7.3. Presentación de las mercancías a la Aduana<sup>28</sup>**

- Las mercancías para las destinaciones de exportación, reexportación y salida temporal deberán ser presentadas al Servicio a través del “Documento Único de Salida a Aceptación a Trámite”.

<sup>27</sup> Servicio Nacional de Aduana, Exportaciones –Tomo I, Lexis Nexis. Modificación N° 96, página 2

<sup>28</sup> Servicio Nacional de Aduana, Exportaciones –Tomo I, Lexis Nexis. Modificación N° 96, página 2

- Con la aceptación a trámite del documento a que se refiere el inciso anterior se entiende que las mercancías han sido presentadas al Servicio, quedando facultadas para ingresar a zona primaria aduanera para obtener la autorización de salida.

#### **2.2.7.4. Embarque de las Mercancías<sup>29</sup>**

- En caso de transporte marítimo ó aéreo, despachador debe constatar a) fecha de embarque; b) cantidad de bultos; c) peso bruto, y d) cantidad de mercancías efectivamente embarcadas.
- El documento que certifica el embarque de las mercancías es el conocimiento de embarque o documento que haga sus veces, con la constancia de puesta a bordo. Para estos efectos se usa una copia no negociable del documento.
- Las modificaciones al conocimiento de embarque deberán ser efectuadas por el representante legal de la compañía transportista o agencia de naves o por quienes estén facultados para tales efectos.

#### **2.2.8. CONOCIMIENTO DE EMBARQUE O BILL OF LADING**

El conocimiento de embarque es un contrato del transporte marítimo, y en dónde acredita que se ha llevado a efecto y entrega al consignatario la figura de propietario de la mercancía. Su emisión es responsabilidad de la compañía naviera o empresa de

---

<sup>29</sup> Servicio Nacional de Aduana, Exportaciones –Tomo I, Lexis Nexis, Modificación N° 96, página 2

transporte marítimo a través de su agente o representante legal. En el conocimiento de embarque se deja estipulado el puerto embarque, desembarque y destino de la mercancía; cantidad; peso; volumen; fletes; fechas de embarque y emisión del documento; nombre, características, especificaciones, denominación y descripción de la carga; embarcador; consignatario; notificador de la carga. Por tanto es un documento que indica detalladamente la mercancía a exportar.<sup>30</sup>

*“El Código de Comercio de nuestro país, en su artículo 977 lo define como: El Conocimiento de Embarque es un documento que prueba la existencia de un contrato de transporte marítimo, y acredita que el transportador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías y se ha obligado a entregarlas contra la presentación de ese documento a una persona determinada, a su orden, o al portador”<sup>31</sup>*

El conocimiento de embarque puede presentar las siguientes modalidades:

- **Embarque Limpio:** Denota que las mercancías han sido embarcadas en perfectas condiciones, en donde bajo esta circunstancia es importante para efectos de la carta de crédito. Además el armador se resguarda coartando su obligación bajo los términos de (on desk), es decir, carga en cubierta ó (on desk at the shipper risk), es decir, cubierta y riesgo por cuenta del embarcador.
- **Embarque Sucio:** Implica que las mercancías han sido embarcadas incompletas o padecido algún daño.

---

<sup>30</sup> Ver Anexo N° 1

<sup>31</sup> Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos los Hacén ¿y yo lo sé?*, Página 224, Quinta Edición Aumentada y Actualizada.

El conocimiento de embarque debe presentar los siguientes antecedentes:

- *Nombre y domicilio del transportador;*
- *Nombre y domicilio del cargador;*
- *Nombre y nacionalidad del buque o del medio de transporte;*
- *Puerto de carga y descarga hacia donde el buque deba dirigirse a “ordenes”;*
- *Nombre y domicilio del destinatario, si son nominativos, o de la persona o entidad a quien deba notificarse la llegada de la mercancía, si los conocimientos de embarque son a la orden o a un cargador o de un buque intermediario;*
- *La naturaleza y calidad de la mercadería, número de bultos o piezas o cantidad o peso, y las marcas principales de identificación;*
- *Estado y condición aparente de la carga;*
- *Flete convenido y lugar de pago;*
- *Número de originales entregados;*
- *Lugar, fecha y firma del transportador, agente marítimo ó capitán de la nave*<sup>32</sup>.

## **2.2.9. PRINCIPALES FUNCIONES DEL CONOCIMIENTO DE EMBARQUE O BILL OF LADING**

- Instrumentación del Contrato de transporte marítimo vía marítima, por tanto da fe de que existe, bajo sus condiciones, indicando las características y condiciones detalladas de la mercancía transportada,

---

<sup>32</sup> Valenzuela Sepúlveda, Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos lo Hacen ¿y yo sé?*, Editorial Legal Pushing, 5º edición aumentada y actualizada, página 225.

como además, las responsabilidades, deberes y obligaciones de las partes sobre la carga,

- Actúa como garantía de recibo de la mercancía,
- Actúa como Título de Crédito puesto que contiene las condiciones que lo garantizan: necesidad, literalidad y autonomía.
- Es un Título Representativo de la mercancía, lo que significa que el tenedor legítimo puede disponer de la mercancía, es decir, puede venderla, darla en prenda o en garantía, etc. durante el trayecto del viaje.
- Es un Título de Ejecutivo, porque el tenedor que posee el conocimiento de embarque está facultado para realizar la entrega de la carga en el puerto de destino, por lo demás el tenedor actúa como consignatario o recibido en endoso).

*Se denomina “conocimiento directo” al que emite un primer transportador cuando existe un contrato único de transporte de mercaderías que se habrá de cumplir en varias etapas por distintos transportadores. Así, puede suceder que el transporte de la mercadería hasta el lugar de destino se realice en varias etapas totalmente por agua, o por parte agua y parte por tierra, o parte por agua y parte por aire”.*<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿y yo sé?*, Editorial Legal Pushing, 5ª Edición Aumentada y Actualizada, página 226.

## **2.2.10. DENOMINACIÓN DEL CONOCIMIENTO DE EMBARQUE SEGÚN MODO DE TRANSPORTE**

Para el transporte carretero se denomina Carta de Porte Terrestre, Conocimiento Internacional Rodovario o Conocimiento de Terrestre Internacional. La carta de porte está bajo tres modalidades: Nominativa, a la Orden, o al Portador.

Para el transporte marítimo se denomina Bill of Lading y este está sujeto a dos modalidades como Contrato de Fletamento o como Contrato de Transporte.

## **2.2.11. TIPOS DE CONOCIMIENTO DE EMBARQUE MARÍTIMO**

### **2.2.11.1. Bill of Lading Recibido en Embarque**

En este tipo de conocimiento de embarque indica que la mercancía ha sido recibida por el transportista en la fecha estipulada en el Bill of Lading, esto no significa que la carga haya sido embarcada en el buque. Esta modalidad es recomendada para el transporte de contenedores o multimodal dado que es emitido una vez que la mercancía ha sido entregada a la terminal de contenedores o en su efecto al primer transportista.

### **2.2.11.2. Bill of Lading a Bordo**

Bajo esta modalidad el conocimiento de embarque indica que la carga ha sido recepcionada al borde del buque y que por consecuencia se encuentra en condiciones de ser enviada a destino. Para ello podría presentar en el cuerpo del Bill of Lading las siguientes consignas individuales unas entre sí:

*“En el texto del BL se incorpora la frase: “Shipped either on board as above local vessel....”. La firma y fecha del BL se entiende como la del “on board”. Esta es la forma más usual.*

*Si el BL aparece “Received in apparent good order and condition (...) for transportation/shipment...”, en el lugar del texto del apartado a), entonces la mención “on board” debe aparecer sobreimpresa, fechada y formada de tal forma que la fecha de embarque será la del “on board” en lugar la del BL”.<sup>34</sup>*

### **2.2.11.3. Bill of Lading a la Orden (to the order)**

Significa que el propietario de la mercancía podría cederlo bajo la condición de endoso, en nominativo, o dejarlo a la orden de otra firma, en esta última con el endoso firmado en blanco.

### **2.2.11.4. Bill of Lading al Portador (BL to the bearer)**

Bajo este tipo de conocimiento de embarque el destinatario de la mercancía no es indicado y en donde para todos los efectos legales de pertenencia de la mercancía es el poseedor del BL quien figura como propietario de la misma.

### **2.2.11.5. Bill of Lading House**

En esta condición no existe derechos legales sobre la carga, puesto que la naturaleza de la emisión del conocimiento de embarque se encuentra bajo el régimen

---

<sup>34</sup> Valenzuela Sepúlveda, Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿y yo sé?*, Editorial Legal Pushing, 5º Edición Aumentada y Actualizada, página 227.

Non-negotiable Sea Way Bill (SWB), y en donde el BL es emitido por el transitorio y es en calidad de No Negociable.

#### **2.2.11.6. Bill of Lading Nominativo**

Se caracteriza por tener la calidad de No Negociable, por esta razón no es muy habitual su utilización y en donde los BL son emitidos a nombre de una persona determinada y aunque esta persona previa acreditación y presentación de uno de los BL originales está en condiciones de hacerse cargo de la mercancía.

#### **2.2.11.7. Bill of Lading sin trasbordo (BL Without Transshipment)**

Está focalizado para cuando existen trasbordos, y tiene las siguientes submodalidades:

- Transshipment Bills, para solo si es transito marítimo.
- Through Bills, utilizado para los BL en calidad de combinados y para cuando el transito marítimo es solo una parte del recorrido.

#### **2.2.11.8. Short Form Bill of Lading o Blank Back**

Su denominación complete es “Common Short Form Bill of Lading” y se caracteriza porque la emission del BL no es la habitual del formato de las compañías navieras, en donde el en vez de aparecer suscrito el anagrama de la compañía debe

aparecer escrito a máquina el nombre del transportista, por lo demás no incluye al reverso del BL todas las condiciones y cláusulas.

#### **2.2.11.9. Sea Way Bill (SWB)**

Este tipo de modalidad se caracteriza porque el poseedor aún no ha sido negociado la carga durante el trayecto de esta a puerto de destino, por esta razón no se requerirá un documento que constituya título-valor de la mercancía y por ello le permite al consignatario de la mercancía posea derechos sobre la carga en destino. Debido a estas condiciones la calidad del conocimiento de embarque es de “Recibo para embarque” y no de “A bordo”, por lo que además el documento presenta sólo copias No Negociables-Sea Way Bill.

#### **2.2.11.10. Through Bill of Lading**

Es utilizada cuando existe más de un transportista marítimo y por consecuencia basta que sólo uno de los documentos de embarque cubra la totalidad del recorrido.

#### **2.2.12. TRANSPORTE INTERNACIONAL**

*“El perfeccionamiento de la compraventa internacional no se puede realizar como el comercio doméstico mientras que este último se perfecciona con la entrega directa de las mercancías y el pago simultáneo de la misma, la operación de comercio internacional establece la necesidad de un traslado de los bienes de un punto a otro,*

*con la participación de un eslabón de suma importancia entre las partes. Transporte Internacional*<sup>35</sup>

Actualmente, los mercados mundiales nos presentan la calidad como una característica básica de un producto, es decir, para que un producto pueda ser exportado antes que nada debe ser de calidad, debe contar con todos los atributos físicos valorados por la demanda internacional. Por lo cual, en este escenario donde todo el mundo compite con todo el mundo la calidad ya no es una ventaja competitiva, debido a que un mercado, cualquiera que sea este, presenta para todos los competidores internacionales un requisito primordial, *el cumplimiento determinado de niveles de calidad del producto*. Esto lleva a que todos los competidores obligatoriamente presenten un nivel de calidad similar. Esto provoca a que se deba buscar otras fuentes de ventajas competitivas y es aquí donde encontramos que hoy en día el transporte sea fundamental a la hora de competir, puesto que aquí se encontrará la forma de diferenciarse de los demás, ya que además de la calidad, el mercado también exigirá que el producto llegue en la condiciones de tiempo y lugar acordados, por lo cual tendrá mayor ventaja aquel que tenga a disposición las herramientas adecuadas para poder organizar, interrelacionar y articular las distintas modalidades de transporte para llegar el producto en las condiciones acordadas por el cliente.

---

<sup>35</sup> Veliz Narbona H., *Comercio Internacional Secretos del Negocio*, Centro de Negocios Internacionales 2000, página 33

### 2.2.13. TRANSPORTE MARÍTIMO

Se define como “*el traslado de bienes y servicios desde el puerto de origen, embarque y el puerto de destino, desembarque*”<sup>36</sup>

Cerca del 90% de las exportaciones chilenas son transportadas por esta vía, lo cual indica la gran importancia que tiene el transporte marítimo en el transporte internacional chileno. Por esta razón Chile debe invertir en mayor y mejor infraestructura portuaria para hacer frente al cada vez más incremento en los volúmenes de carga. Sin embargo, además se debe entender que el éxito del puerto no se logra tan solo con las actividades que allí dentro se realizan sino que ellas dependen de otras tantas actividades con las cuales se debe interactuar y que se realizan fuera de las instalaciones portuarias. Por lo cual, de nada sirve tener un puerto que cuente con la tecnología e infraestructura adecuada y los espacios necesarios para la atención de la carga, sino se cuenta con la infraestructura vial adecuada, transporte interno eficiente, zonas de almacenaje, suministros suficientes de contenedores, gestión eficiente en los procesos y tramitación, entre otras. Porque para que la labor de la cadena de distribución física sea exitosa, todas las actividades que la componen deben tener como objetivo el optimizar sus actividades en términos de costo, tiempo y seguridad, mejorando el servicio al cliente. Y así de este modo, mediante una adecuada articulación entre los

---

<sup>36</sup> Whittle, Tomas S., *Introducción al Transporte Marítimo*, Revista de Marina. 1993 Pág. 17.

diferentes eslabones que componen la cadena de distribución física cada actividad colaborará el incremento de la competitividad del exportador.

En síntesis Chile debe saber optimizar sus recursos para poder hacer frente al aumento de la demanda que afecta al flete marítimo, puesto que éste es fundamental para la economía chilena.

#### **2.2.14. CLÁUSULAS DE TRANSPORTE MARÍTIMO**

Dentro de estas cláusulas existen dos tipos las que a su vez dan origen a otras combinaciones entre estas:

##### **2.2.14.1. Liners**

Este término corresponde a la expresión "*Berth terms or liners terms*", que quiere decir que en las líneas regulares, será de cargo del armador los gastos de carga y descarga. Los gastos de descarga son cuando la labor comienza con la desestiba en el interior de la bodega, donde la eslinga es armada e izada a través de la borda hasta el delantal del muelle, pero puesto en el gancho al costado de la nave. En este lugar, la eslinga debe ser desenganchada, desarmada y porteada hasta un vehículo cercano o hasta un área asignada por el puerto de recepción.

##### **2.2.14.2. FIOS-FIOT-FIOT**

Este término contrario a Liners es FIO, ó FIOS, ó FIOT, que corresponde cuando los costos de carguío, estibado, trimado y la descarga no son de cargo del armador,

tampoco lo es el costo de muellaje de la carga. Más específicamente, los términos FIOS, FIOST Y FIOT tienen el siguiente significado:

➤ **FIOS, free in and out storage.** Modalidad en la que el transportista o naviero no asume ninguna responsabilidad en el embarque, descarga y estiba.

➤ **FIOST, free in and out storage and trimmed.** Modalidad por la cual el transportista o naviero se encuentra liberado de la responsabilidad y gastos de embarque, descarga, estiba y arrume.

➤ **FIOT, free in and out trimmed.** Modalidad en la que el transportista o naviero está libre de las operaciones y gastos de embarque, descarga y arrume.

### **2.2.14.3. LIFO-FILO**

Las expresiones LIFO y FILO se refieren primeramente a las expresiones IN (embarque) y OUT (desembarque), y las condiciones Free (libre para el naviero) y liner (pagado por el naviero). De aquí entonces LIFO es condición liner al embarque y free a la descarga. FILO es condición free al embarque y liner a la descarga. Adicionalmente, se debe tener presente que, tanto las exportaciones como las importaciones pueden ser efectuadas bajo condición CIF ó FOB, por lo que dependiendo de las condiciones el agente solicitador de servicios portuarios puede resultar diferente.

## **2.2.15. CARGAS O MERCANCÍAS**

*“Cargamento o conjunto de efectos o mercancías que para su transporte de un punto a otro se embarcan y estiban en una nave”<sup>37</sup>*

### **2.2.15.1. TIPOS DE CARGAS**

Los diversos tipos de cargas nos exigen diversas formas de manipularlas, transportarlas y almacenarlas, por ello es importante saber atender a los distintos tipos de cargas para poder preservar sus atributos desde su origen hasta su destino. Las más consideraciones se aplican con respecto a la forma de unitarización de la carga, o sea la forma de contener la carga para almacenarla, manipularla y transportarla cuidando tanto el contenido como las personas e infraestructura dispuestas para su atención.

También es preciso poder asociar de una forma adecuada los diferentes tipos de carga con la forma de unitarización para lograr tanto economías de escala como un eficiente uso de espacio y tiempo, lo cual otorgará importantes ventajas competitivas.

### **2.2.15.2. CARGA SÓLIDA**

*“Se considera carga sólida a aquellas mercancías que poseen un alto grado de cohesión de su materia”<sup>38</sup>*. Por tanto se considerarán la carga sólida a productos hortofrutícolas tales como:

---

<sup>37</sup> Sitio Web Servicio Nacional de Aduanas [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)

- Paltas, Manzanas, Limones
- Uvas
- Ciruelas
- Arándanos
- Moras
- Frutillas
- Cebollas
- Nectarines
- Carozos, entre otros

### **2.2.15.3. CARGA LÍQUIDA**

*“Se considera carga líquida a aquellas que poseen una menor cantidad de cohesión de su materia”<sup>39</sup>*, por ejemplo, el vino.

### **2.2.15.4. CARGA GASEOSA**

*“Se considera carga gaseosa a aquel fluido que por la casi nula fuerza de atracción entre sus moléculas, tiende a ocupar por completo el espacio en el que se encuentra”<sup>40</sup>*, por ejemplo, Helio.

---

<sup>38</sup> Sitio Web Enciclopedias [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

<sup>39</sup> Sitio Web Enciclopedias [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

<sup>40</sup> Sitio Web Enciclopedias [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

#### **2.2.15.5. FORMAS DE UNITARIZAR LA CARGA**

#### **2.2.15.6. Contenedorización**

Se entiende por contenedorización a la acción de introducir carga generalmente sólida en un contenedor, el que posee medidas estandarizadas, para que pueda ser manipulada, transportada y utilizado por personas de todo el mundo.

Los más utilizados por los exportadores son: Dry de 20' pies y 40' pies, para carga seca; Reefer de 20' pies y 40' pies, para carga refrigerada; Tanktainer, para carga gaseosa; fantainers, para carga de alta condensación.

#### **2.2.15.7. Paletización**

Se entiende por paletización a aquella acción en la cual se contiene la carga sobre una base de madera, asegurada con huinchas y esquineros que no permiten que la carga se mueva durante el viaje a destino. Esta base de madera sólo resiste cierta cantidad de peso, dicha base de madera cuenta con dimensiones estandarizadas para ser manipulada tanto por grúas horquilla como por grúas de las naves con cámaras o bodegas.

## **CAPITULO 3: EL BILL OF LADING Y LOS PROCESOS DE MODIFICACIÓN. PROPUESTA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EMPRESA GLOBALDESK**

### **3.3.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

Debido a que el conocimiento de embarque (BL) representa los derechos y obligaciones que poseen las partes indicadas en este contrato de transporte marítimo sobre la mercancía, por tanto cada antecedente allí expuesto debe reflejar de manera fidedigna lo que se ha estipulado en él.

Por consiguiente cualquier modificación que sufriese debe ser corregida, elevándose su correspondiente solicitud por parte del exportador o agente que lo represente.

La importancia que radica en realizar la corrección del documento de embarque es vital, puesto que de no suceder las partes involucradas en el contrato marítimo no poseen derecho alguno sobre la mercancía, por consecuencia es retenida y cautelada por el Servicio Nacional de Aduanas (SNA) quien sería el que tuviera plena potestad de derechos sobre ella, mas ejerce por dichas faltas altas multas y posteriormente se debe solicitar al SNA una prórroga con todos los antecedentes, Aduana se pronuncia ante ello y dictamina el plazo, cumplido el tiempo y de no haber dado solución, las mercancías quedan en calidad de presunción de abandono y por último, el Servicio Nacional de Aduanas las remata.

### **3.3.2. INTERROGANTE DE LA INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son las características y deficiencias de los canales de comunicación en el proceso de solicitud y posterior corrección de conocimiento de embarque o Bill of Lading entre las partes participantes?

### **3.3.3. TIPO DE ESTUDIO PARA LA INVESTIGACIÓN**

La investigación es de carácter exploratoria. El tipo estudio es a través de encuesta de experiencia, también denominada “Encuesta de Informante Clave” diseño del estudio es método vivencial.

### **3.3.4. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE DISEÑO DEL ESTUDIO**

La investigación es exploratoria es un método no probabilístico, se selecciona a la población para el tamaño de muestra en función de mayor accesibilidad de información, como además de acuerdo al conocimiento de las percepciones y por último, no pretende entregar evidencia concluyente como tampoco bajo un criterio estadístico.

El tipo de estudio es por medio de encuesta de experiencia en donde se consulta a personal experto para lo que se requiere investigar. Y se efectúa por medio técnicas de entrevista, relatos, recolección de información a empleados de Agencia de Aduana, que por lo demás tienen experiencia concreta en el tema de estudio, como así mismo son los encargados de gestionar el proceso de exportación de los exportadores, y por supervisores y jefes de sección encargados del departamento representante del

Forwarders Overseas Transport Co. Ltd. representado por la división de Centro de Servicios Globaldesk, Ultramar Ltda.

Esto radica principalmente en que en que los plazos, formatos, costos de cada corrección dependen según las políticas que ejerce cada compañía naviera responsable de la emisión de los conocimientos de embarque. Si bien es cierto los plazos para la solicitud y presentación del documento y con ello la posterior embarcación de la mercancía por parte de los organismos gubernamentales, tales como el Servicio Nacional de Aduanas, cada compañía contiene plazos de agilización en el proceso de corrección que difieren unas de otras y esto repercute en el exportador o quién lo represente, debido a que a menudo están involucrado por un lado variaciones de costos y por el otro variaciones en el poder de negociación de la mercancía. Más aún si este es de condición perecible como es el caso de la fruta refrigerada o congelada.

### **3.3.5. DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE MUESTRA**

La población del estudio de la investigación está representada por las agencias de aduanas- quienes son los encargados de gestionar todo el embarque de la mercancía a exportar- y que tienen ubicada geográficamente sus operaciones portuarias en la ciudad de Valparaíso y que realizan el proceso de exportación que da inicio a contratar el conocimiento de embarque con las compañías navieras, Happag-Lloyd, Hamburg Süd, CMA-CGM y Mediterranean Shipping Company.

Según los antecedentes otorgados por Globaldesk, el Forwarders Overseas Transport Co. Limited. , representado por este Centro de Servicios, refleja tienen relación con alrededor de 10 Agentes de Aduana activos.

De los cuales son seleccionados por medio del método de conveniencia a 4 de estas Agencias de Aduana, esto debido a que presentan el mayor flujo de transacciones y de manera continua con el Forwarders Overseas Transport Co. Limited., además que fundamentado en que el resto de las Agencias presentan transacciones esporádicas.

Dado estos argumentos, se procede a contactar a cada agencia de aduana seleccionada según nivel de magnitud y afluencia de contratación de servicios con Forwarders Overseas Transport Co. Ltd. a través de contacto telefónico y visitas personales, el que reflejó el siguiente resultado:

- 4 Visitas en terreno,
- 9 Llamados telefónicos

De acuerdo con los llamados telefónicos realizados se acordó realizar contacto de entrevista personal y posteriormente se realiza visitas para efectuar la recopilación de antecedentes y datos.

A continuación se detallan las agencias de aduana seleccionadas:

- Barrera Bernales, Omar. Carlos Vásquez A., Ejecutivo Atención Cliente,
- Browne Vargas, Edmundo. Jaime Martinez, Jefe de Oficina,

- Stephens Valenzuela, Juan Carlos. Raúl Cortés. Pedidor de Exportación,
- Villarroel Toro, Manuel. Rodrigo Correa. Ejecutivo Comercial.

### **3.3.6. TIPOS DE DATOS**

Al momento de recopilar la información necesaria para realizar la investigación se utiliza:

- Fuentes Primarias Internas, dado por paper e instructivos de inducción que poseen las agencias de aduana.
- Fuentes Secundarias Cualitativas y Cuantitativas.

### **3.3.7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En este procedimiento se recopila principalmente información de fuentes primarias cerca del 70 % y el 30 % restante corresponde a información de fuentes secundarias, es decir, instructivos de inducción o de similares características.

La técnica utilizada para la recopilación de los antecedentes fue:

- **Encuesta de Experiencia**, este medio consiste en estructurar un conjunto de preguntas para luego obtener los antecedentes relevantes mediante respuestas de carácter abierto y cerrado.

### **3.3.8. ANÁLISIS DEL FORMATO DE LAS PREGUNTAS**

Se dictamina realizar preguntas abiertas puesto que es necesario que exista argumentación por parte de los entrevistados, de manera de que relaten los factores que

influyen en la problemática planteada. Por lo demás está enfrentado en dos focos. Por una parte desde la perspectiva de la compañía naviera que es la responsable de la emisión del conocimiento de embarque, como por otra parte desde la visualización del agente representante del exportador-quié recibe el documento de embarque-, quienes ejecutan toda la tramitación de exportación y en donde refleja las falencias del sistema y de las diferencias que existen entre una compañía naviera y otra.

### **3.3.9. FORMATO DE PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN**

En encuesta realizadas a los profesionales de las agencias de aduana relacionadas con la investigación, según tamaño de la muestra:

➤ Encuesta preguntas cerradas:

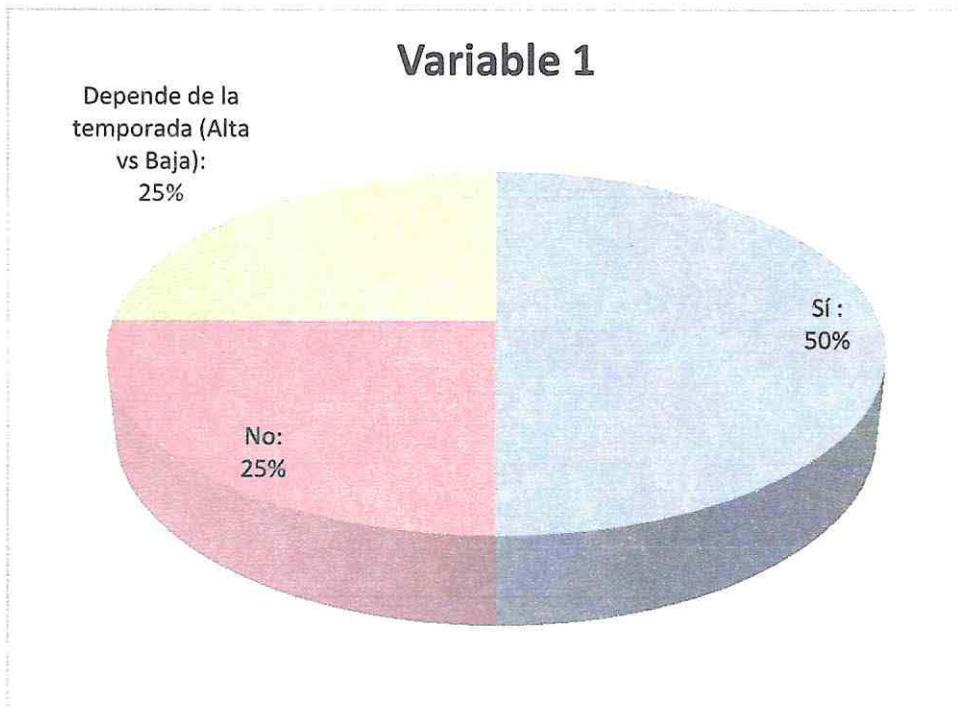
1. ¿Ha habido problemas de retraso en el proceso de la solicitud de corrección del conocimiento de embarque por parte del agente de aduana representante del exportador?
2. ¿Existe previo aviso, o comunicación para los agentes representantes del exportador para evitar errores y retrasos en el proceso de corrección por parte del Forwarders OTC?
3. ¿Existe Levantamiento de Procesos en la empresa para regular y optimizar las ejecuciones de los procesos de corrección de conocimiento de embarque?
4. ¿Cree que es necesario que la empresa cuente con esta herramienta de Levantamiento de Procesos?

5. ¿Cuáles cree Ud. que son los principales factores que influyen en el entorpecimiento en la ejecución eficiente y eficaz en el proceso de corrección de conocimiento de embarque?

### 3.3.10. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

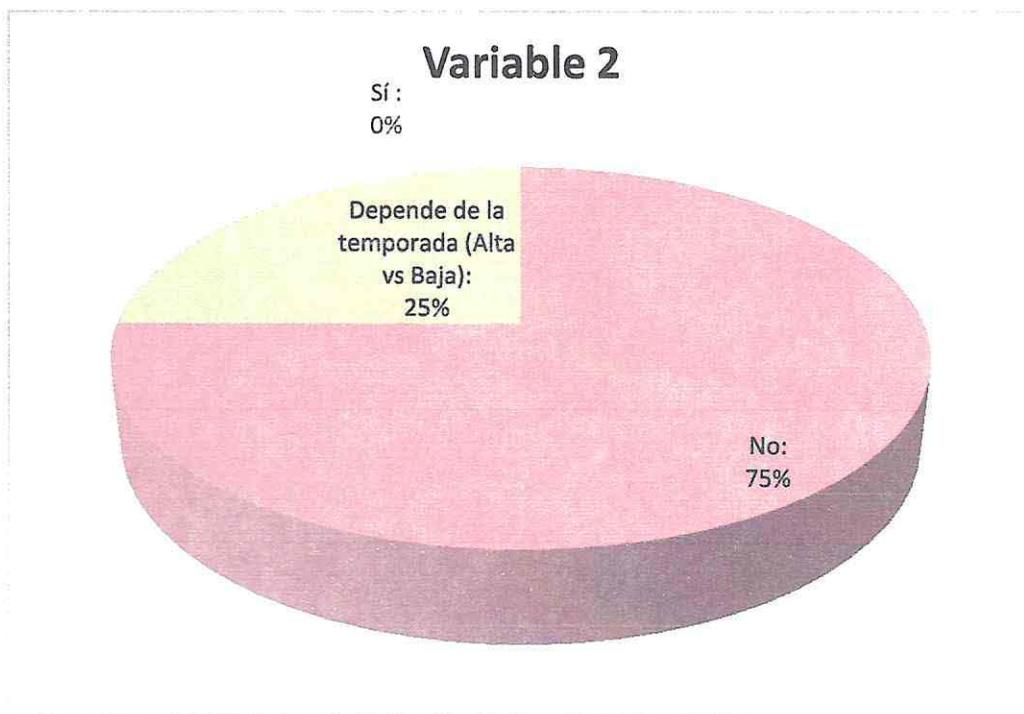
- Variable 1, donde,

¿Ha habido problemas de retraso en el proceso de la solicitud de corrección del conocimiento de embarque por parte del agente de aduana representante del exportador?



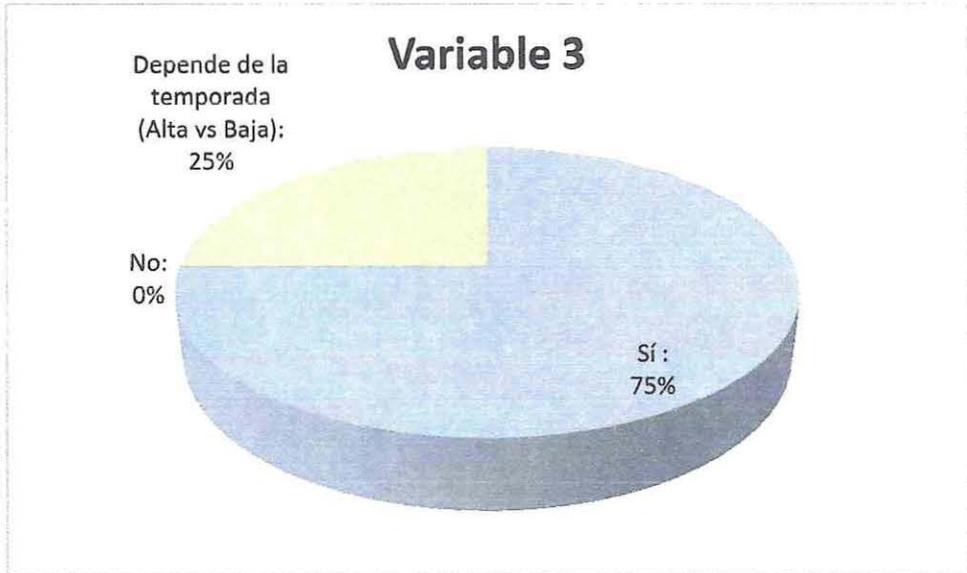
- Variable 2, donde,

¿Existe previo aviso, o comunicación para los agentes representantes del exportador para evitar errores y retrasos en el proceso de corrección por parte del Forwarders OTC?



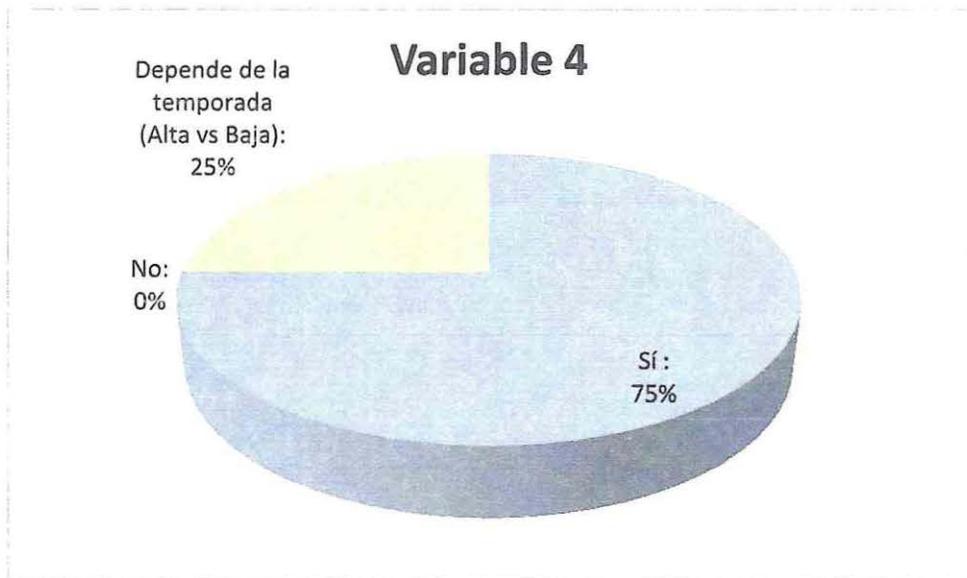
- Variable 3, donde,

¿Existe Levantamiento de Procesos en la empresa para regular y optimizar las ejecuciones de los procesos de corrección de conocimiento de embarque?



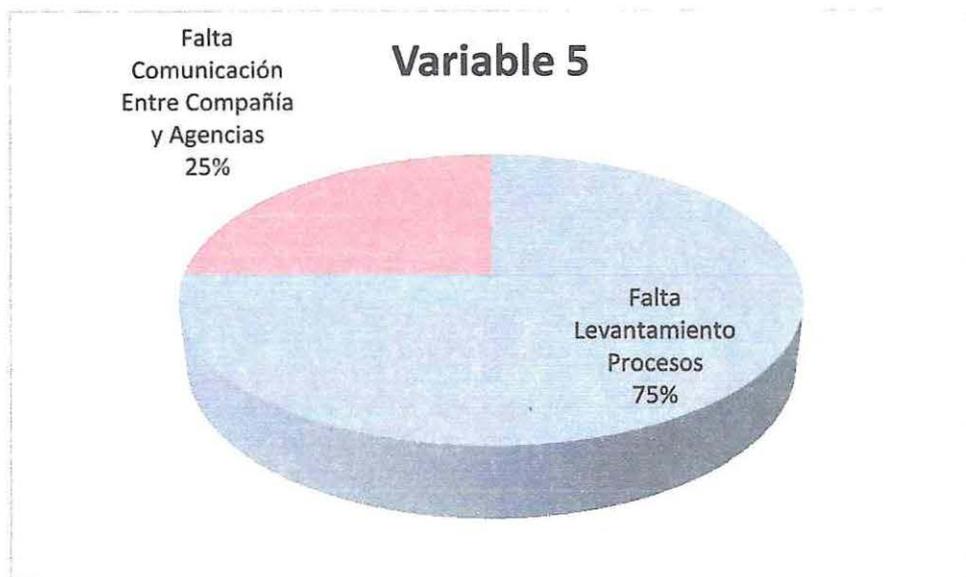
- Variable 4, donde,

¿Cree que es necesario que la empresa cuente con esta herramienta de Levantamiento de Procesos?



- Variable 5, donde,

¿Cuáles cree Ud. que son los principales factores que influyen en el entorpecimiento en la ejecución eficiente y eficaz en el proceso de corrección de conocimiento de embarque?



### 3.3.11. CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA

Para la pregunta N° 1, en donde,

¿Ha habido problemas de retraso en el proceso de la solicitud de corrección del conocimiento de embarque por parte del agente de aduana representante del exportador?

- **Perspectiva Globaldesk:** La respuesta para esta consulta es que efectivamente existe un retraso en este proceso, puesto que a grandes rasgos por parte del

agente de aduanas se cometen muchos errores en los canales de comunicación, radicados principalmente en faltas de redacción, envíos equívocos a otras casillas de correo, y estos se acrecientan más aún cuando existe una alza de tramitaciones sobre todo en temporadas altas de la fruta, como además si ocurriese un evento externo e interno de conflicto por parte del puerto de embarque o agentes involucrados en el proceso de embarque de mercancías, como por ejemplo si el puerto se encuentra en calidad de cese de faenas.

- **Perspectiva Agente de Aduana:** La respuesta coincide con que efectivamente que existe un retraso de este proceso. Debido a que se generan muchos errores de redacción, dado que la información que reciben por parte de la empresa exportadora es muchas veces imprecisa, cambiante, lo que se traduce en que se envía información errónea hacia la compañía naviera. Como además la distorsión que genera el desconocimiento de la casilla electrónica a dónde debe ser enviada la solicitud de corrección. Y por último la poca experticia adecuada al cargo de labores por parte del que envía la información a la compañía, debido a que en temporadas altas de producción las agencias de aduana utilizan personal que está realizando su práctica profesional y que no cuentan en ocasiones con los conocimientos y procedimientos necesarios para realizar la función eficiente y eficaz.

Para la pregunta N° 2, en donde,

¿Existe previo aviso, o comunicación para los agentes representantes del exportador para evitar errores y retrasos en el proceso de corrección?

- **Perspectiva Globaldesk:** Es deficiente y precario, debido a que no está establecido claramente un instructivo o política que regule las condiciones, estas por lo general se van suscitando a medida que ocurren situaciones, y para algunas compañías varían tanto en precios como en plazos.
- **Perspectiva Agente de Aduana:** En concordancia con la contraparte tampoco existe una claridad en los términos y condiciones que debe presentarse la solicitud de corrección, puesto que por parte de las compañías navieras esto no se encuentra bien definido.

Para la pregunta N° 3, en donde,

¿Existe Levantamiento de Procesos en la empresa para regular y optimizar las ejecuciones de los procesos de corrección de conocimiento de embarque?

- **Perspectiva Globaldesk:** La respuesta es que a ciencia cierta no existe. Sin embargo, cuentan con un instructivo de inducción simple, el que se caracteriza de un contenido superficial, con escasa claridad, sucinto y muy acotado.

- **Perspectiva Agente de Aduana:** La respuesta es no. Las agencias de aduana no cuentan con levantamiento de procesos-puesto que además, legalmente no están obligadas a establecerlo<sup>41</sup>;-; como tampoco un instructivo de inducción.

Para la pregunta N° 4, en donde,

¿Cree que es necesario que la empresa cuente con esta herramienta de Levantamiento de Procesos?

- **Perspectiva Globaldesk:** Para esta pregunta la respuesta es que si, dado que esto significaría un gran aporte para agilizar y optimizar el proceso de tanto de la creación como de la corrección de conocimiento de embarque.
- **Perspectiva Agente de Aduna:** Al igual que la postura de parte de la compañía naviera, bajo similares argumentos y además con el valor agregado que esto les brindaría disminución de costes al exportador como generando fidelización, y mayor captación de nuevos potenciales clientes.

Para la pregunta N° 5, en donde,

¿Cuáles cree Ud. que son los principales factores que influyen en el entorpecimiento en la ejecución eficiente y eficaz en el proceso de corrección de conocimiento de embarque?

---

<sup>41</sup> Según fuente de Inspección del Trabajo

- **Perspectiva Globaldesk y de Agente Aduna:** Para esta incógnita son muy similares y semejantes las respuestas, por lo tanto se decidió agruparla. Los principales factores son la no existencia de plan de contingencia, de falta de una eficiente red y canales de comunicación entre las partes involucradas, falta de una óptima inducción a nuevo personal que se integra, un adecuado levantamiento de procesos y que éste posea carácter de modificable y actualizado para resguardar que estén acordes con los cambios constantes que presentan en este tipo de dinámica.

### **3.3.12. ANÁLISIS FODA DE IMPLEMENTACIÓN DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

Para reafirmar las respuestas entregadas por los entrevistados el resultado de implementar en las empresas este Levantamiento de Procesos el que se define en el siguiente Análisis FODA:

➤ **Fortalezas**

- Optimización en tiempos de recepción y entrega de la solicitud de corrección del documento de embarque,
- Disminución de riesgos asociados a incremento en costos para el cliente,
- Mayor capacidad de ejecución de corrección,
- Disminución de errores de procedimientos en la ejecución,
- Disminución de rotatividad laboral por causa de ineficiencias operacionales,

- Inversión a mediano plazo, en función de fortalecer la ejecución de los trámites,

➤ **Oportunidades**

- Mayor capacidad de captación de nuevos clientes,
- Mayor capacidad de negociar tarifas y descuentos,
- Fidelización por parte del cliente,
- Incremento en fortalecer el equipo de trabajo,

➤ **Debilidades**

- Mayor costo asociado a la empresa por concepto de implementación,
- Reducción de tiempo que se requiere intrínsecamente el proceso de ejecución de las corrección

➤ **Amenazas**

- Fuga de personal capacitado en las funciones que realiza a otras empresas del rubro,
- Fuga de información clasificada de la empresa a otras empresas del rubro

### **3.3.13. PROPUESTA**

El Levantamiento de Procesos mejorará las condiciones, que los encargados de la confección y corrección del conocimiento de embarque o BL en el proceso de exportación tengan un mayor control de este proceso.

Se centra principalmente en que el grado de complejidad debe ir de acuerdo a la magnitud de cantidad de procedimientos de creación y corrección de BL, de esta manera brindar una respuesta rápida y a corto plazo, sobre todo si la empresa está sujeta a condicionantes de temporada alta versus temporada baja de la exportación de fruta, esto se produce tanto para las Compañías Navieras, como para las Agencia de Aduana.

Así mismo y debido a que se requiere alcanzar un nivel de mayor optimización, eficiencia y eficacia se necesitará en el mediano plazo implementar técnicas de Levantamiento de Proceso más profundas y acuciosas, las que se pueden realizar acorde al bajo volumen de exportación que por lo general es entre los meses de julio a noviembre.

Para esto es necesario realizar un diagnóstico en donde se delimitará e identificarán los errores cometidos en dicho proceso y se jerarquizará desde lo más relevante a lo menos irrelevante. Unido a esto focalizar a cada departamento de la organización de manera independiente ya que, cada departamento ó sección están interrelacionados con mayor o menor interdependencia el uno del otro.

Por último que estos sean acordes al rubro o giro de la empresa.

### 3.3.13.1. Propuestas Concretas

➤ Crear instructivos, que brinde conocer las funciones que se realizan a nivel de cada sección. Ejemplo, el departamento de exportación deberá respaldar en forma computacional un detalle de los BL enviados a corrección, ordenados por mes calendario, y con el que se podrá filtrar la información contenida en el listado y con esto generar control dentro cada sección. Listado que deberá cumplir con los siguientes datos:

- N° de BL
- Nombre de exportador
- Fecha de solicitud de corrección
- N° de cantidad de correcciones
- Nave
- Puerto de destino

➤ “Instructivo de embarque” de la mercancía, documento enviado por el exportador en el cual contiene una específica y detallada información y antecedentes de lo que se debe estipular en el BL o conocimiento de embarque. Como por ejemplo:

- Nombre del exportador
- Cantidad de cajas
- Nombre del consignatario
- Nombre del notificador

- Nombre de la Nave
  - Número del contenedor y sello
  - Kilos brutos
  - Producto y su variedad
  - Puertos de destino
  - Condición de tipo de BL (por ejemplo, collect o prepaid)
  - Tarifa de fletamiento
- Realizar definición de roles, funciones y objetivos de cada empleado de la empresa, de acuerdo a información y antecedentes recolectados. Esto otorgará definir cargos. Ejemplo, Encargado de Control Documentos, el cual deberá entregar visto bueno de cada BL entregado por la correspondiente compañía naviera. Por lo que cada empleado se tendrá que dedicar a un proceso específico de la operación y esto generará:
- Disminución en la cantidad de correcciones de BL por causa de falta de revisión anticipada de cada documento
  - Aumento del tiempo de envío de documentos al puerto de destino
- Activar en página web de la empresa links de sugerencias y reclamos ó casilla específica, para visualizar fortalezas y debilidades de la organización a sus clientes:

- Brindar una mayor cantidad de información al exportador de sus operaciones
  - Canalizar de mejor forma la información rápida y oportuna de cualquier cambio necesario a realizar en documentación de embarque.
- Coordinación entre las compañías navieras y las Agencias de Aduanas, con el fin de afinar y mejorar las dificultades que se generan entre las partes:
- Realizar reuniones en las compañías navieras o en las Agencias de Aduana para debatir las posibles soluciones a las dificultades que presentan los actuales procesos. Estas pueden ser programadas al inicio de cada temporada, es decir, temporada alta y temporada baja.
- Realizar un exhaustivo instructivo indicando detalladamente el paso a paso de cada ejecución esto a nivel de software, de cómo efectuar la documentación:
- Realizar examen diagnóstico a nivel usuario de conocimientos básicos de computación, ejemplo, capacitar en planillas Excel (funciones básicas)
  - Otorgar clave de usuario individual, por cada funcionario
  - Establecer alertas en sistema, ejemplo, código arancelario erróneo, entre otros
  - Establecer menús de ayuda completos y actualizados, por ejemplo, códigos de puertos, códigos de naves, códigos de número de viajes de las naves.

## CONCLUSIONES

En el escenario actual donde Chile y sus empresas están insertos en la globalización y en donde por lo demás conceptos como agilización, optimización, eficiencia, eficacia y soluciones inteligentes hacen la diferencia en el mercado competitivo, es primordial que tales conceptos se ejecuten de manera concreta y de rápida respuesta.

Actualmente, las empresas deben establecer mecanismos que le resguarden y brinden mayor capacidad competitiva.

Por ello conceptos como el Levantamiento de Procesos se transforma en un buen asidero para concretar esta mayor competitividad, herramienta que por lo demás intrínsecamente es trazable a toda la organización ya sea de naturaleza gubernamental o privada.

Lamentablemente, la mayoría de las empresas, más aún las de menor envergadura no manejan este concepto y lo visualizan más bien como un accesorio que como un gran aporte a la agilización y optimización de las funciones y operaciones dentro de ella.

Puesto que el levantamiento de procesos no solo abarca estos conceptos, sino que también contempla el conocer y delimitar las descripciones de funciones y roles para el personal que trabaja en ellas. Como también su trazabilidad involucra además un mejoramiento progresivo en el ambiente laboral que allí se ejerce, dado que entrega certidumbre y estabilidad laboral, al disminuir fehacientemente el margen de errores

operacionales. Y siguiendo con esa línea brindaría hasta un mejoramiento en la proyección de negocios de cada empresa sea de la magnitud que sea. Y aunque este levantamiento de procesos en ocasiones genere un costo que no tiene contemplada la organización, los beneficios que éste conlleva son tanto a mediano y largo plazo y la acreditarían como una fuerte herramienta en el proceso de expansión y proyección de la misma. En conclusión la implementación de éste conlleva a la organización o empresa más beneficios que perjuicios en toda índole.

## BILIOGRAFÍA

- Sitio Web Servicio Nacional de Aduanas, [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)
- Servicio Nacional de Adunas, Compendio de Normas Aduaneras, Tomo 1, Editorial Lexis Nexis.
- Whittle, Tomas S., *Introducción al Transporte Marítimo*, Revista de Marina. 1993
- Veliz Narbona H. Exportación, Los Secretos del Negocio, Santiago, 1995.
- Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, Todos los Hacén y ¿yo lo sé?, Editorial Legal Pushing, 5º Edición Aumentada y Actualizada.
- Sitio Web Enciclopedias [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)
- Zuidwijk, Antonio, Contenedores, Buques y Puertos, Partes de un Sistema de Transporte. Editorial Trading News
- Ruibal Handabaka, Alberto, Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. Grupo Editorial Norma, 1994
- Sitio Web <http://www.ultramar.cl/compania.php>
- Sitio Web <http://www.ultramar.cl/mision.php>
- Sitio Web <http://www.ultramar.cl/fundador.php>
- Sitio Web <http://www.ultramar.cl/historia.php>
- Sitio Web <http://www.ultramar.cl/calidad.php>
- Sitio Web <http://www.ultramar.cl/ejecutivos.php>
- Sitio Web <http://www.ultramar.cl/empresas-navieras.php>
- Sitio Web <http://www.globaldesk.cl/u/web/guest/glosario>

- Sitio Web <http://www.globaldesk.cl/u/>
- [http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como\\_escribir\\_tesis.pdf](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como_escribir_tesis.pdf)
- <http://www.mundomaritimo.cl/empresas/rubros/Navieras>
- <http://www.asoex.cl/component/content/article/25-noticias/117-temporada-fruticola-2013-2014-heladas-y-paro-portuario-ratifican-pronosticos-negativos-realizados-por-la-industria-de-la-fruta-chilena-de-exportacion.html>
- <http://www.odepa.cl/exportaciones-regionales-avance-por-producto-pais/>
- [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104\\_EXE/leccin\\_6\\_investigacin\\_exploratoria\\_descriptiva\\_correlacional\\_y\\_explicativa.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_investigacin_exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html)
- [https://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20130416/asocfile/20130416185505/matriz\\_actualizada\\_direcciones\\_agentes\\_de\\_aduana\\_vigentes\\_al\\_24\\_09\\_2015.pdf](https://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20130416/asocfile/20130416185505/matriz_actualizada_direcciones_agentes_de_aduana_vigentes_al_24_09_2015.pdf)

# ANEXO 1: Conocimiento de Embarque

## Overseas Transport Co. Ltd.

## BILL OF LADING

Page 1 of 2

Combined Transport or Port-to-Port Transport

Shipper/Exporter (Complete name and address) AGRICOM LTDA. EL GOLF 99 3ºFISO LAS CONDES, SANTIAGO, CHILE FONO:02-4313200 FX.02-4313250 C.P.7550125		Booking No. RA0017426	BL No. OTCS31312790
Consignee (complete name and address) Univeg Austria GmbH BORI: ATEOS 1000005786 Laxenburger Strasse 305, A-1232 Wien, Austria Attn: Christoph Kilp, Walter Bergmann, Erika Varga Phone: 0043/ 1/ 61002-245 or 272 or 226 Fax: 0043/ 1/ 61002-264		Forwarding agent - references	
Notify Party (complete name and address) LBP Rotterdam EDRI: NL802120053 Honderdland 50, NL- 2676 LS Maasdijk The Netherlands Attn: Mrs. Irma Van der Kaay Phone: 0031 / 174/ 530595, Fax: 0031 / 174 / 514151		Place and Country of Origin	
Pkgage by*		Place of Receipt*	
Vessel/voy. no. 'CSAV RECIFE 213		Port of Loading SAN ANTONIO	
Port of Discharge ROTTERDAM		Overland inland routing	
Part of Discharge ROTTERDAM		Place of Delivery*	
CARRIER'S BILL CONTRACT RECEIPT PARTICULARS DECLARED BY SHIPPER - NOT CHECKED BY CARRIER - FOR MERCHANT'S USE ONLY			
Marks and Numbers Seal Numbers  MSCU744000-8 SN:00553993	Shipper's description of goods 3741 FRESH POMEGRANATES P.N.: 0816.90 ON 20 PALLETS e-335458 E7008 FYT 5 GRADOS CELSIUS AIR RENOVATION: 0 CBM FREIGHT COLLECT ALSO CONSIGNEE E-MAIL: christoph.kilp@univeg.at walter.bergmann@univeg.at erika.varga@univeg.at ALSO NOTIFY E-MAIL: irak@lbp Rotterdam.nl	Shipper's Gross Weight 16,086.00 KGS.	Shipper's Measurement CBM
No. of Containers or other Pkgs. Total No. of COGSA Pkgs. (see Cl. 5)		This box for Merchant's use only. Not part of Bill of Lading Contract	
Freight and charges		RECEIVED in external apparent good order and condition, except as noted above, the number of containers or other packages or units listed in the "Marks Bill of Lading Contract Receipt" above, said by the Shipper to contain the goods described by him in the Particulars Declared by Shipper above, which description, including declared weight and measurement, have not been checked or verified by the Carrier and, consequently, by the agreement of the Merchant as part of the Bill of Lading Contract, bill is for Merchant's use only. The agreement is to be placed in the Part of Discharge shown above, at the Place of Delivery, see Cl. 5, to each strand. Place of Delivery.	
Basic Freight BAF FCS GRC CSF AMS THC Total Collects	Prepaid USD 5371.00 40RH USD 1900.00 40RH USD 520.00 40RH USD 75.00 40RH USD 11.00 40RH USD 25.00 LU EUR 300.00 40RH USD 8122.00 EUR 300.00	IN WITNESS WHEREOF the below stated number of Bills of Lading of this tenor and date have been signed (being number a stated used if this have been issued) one of which being accomplished, the others to be void.	
CONTINUED ON REVERSE SIDE		Freight payable at SAN ANTONIO, Apr 19, 2013	
DECLARED VALUE (see clause 6) USD Charges USD		For the Master Agents	
Number of original Bill of Lading 3: Three			

Overseas Transport Co. Ltd.  
 Road Town, Tortola  
 British Virgin Island

\*Applicable only when document used as a Combined Transport Bill of Lading

# Overseas Transport Co. Ltd.

# BILL OF LADING

Page 2 of 2

Combined Transport or Port-to-Port Transport

Shipper/Exporter (Complete name and address) AGRICOM LTDA. EL GOLF 99 J-PISO LAS CONDES, SANTIAGO, CHILE FON0:02-4313200 FX.02-4313250 C.P.7550125		Booking No. 25A0327876	B/L No. OTCS11312790
Consignee (complete name and address) Univeg Austria GmbH EORI: APEOS 1000005786 Laxenburger Strasse 365, A-1232 Wien, Austria Attn.: Christoph Kilp, Walter Bergmann, Erika Varga Phone: 0043/ 1/ 61002-245 or 272 or 226 Fax: 0043/ 1/ 61002-264		Forwarding agent - references	
Notify Party (complete name and address) LBP Rotterdam EORI: NLS02121053 Hondexdland 50, NL- 2676 LS Haasdijk The Netherlands Attn.: Mrs. Irma Van der Kaay Phone: 0031 / 174/ 510553, Fax: 0031 / 174 / 514151		Point and Country of Origin	
Pre-carriage by*		Place of Receipt*	
Vessel/Voy. no. *CSAV RECIFE 313		Port of Loading SAN ANTONIO	
Port of Discharge ROTTERDAM		Place of Delivery*	
Port of Discharge ROTTERDAM		Inward inland routing	
<b>CARRIER'S BILL CONTRACT RECEIPT PARTICULARS DECLARED BY SHIPPER - NOT CHECKED BY CARRIER - FOR MERCHANT'S USE ONLY</b>			
Marks and Numbers Seal Numbers	Shipper's description of goods  is by him expressly declared.  Shipper declares that any applicable wood packaging materials comply with ISPM15 regulations. Failure to comply will result in containers being returned to load port or cargo destroyed - all costs/fees/penalties will be for shippers accounts.  Cargo is stowed in a refrigerated container set at the shipper's requested carrying temperature of 5 degrees celsius and 0 CEM/HR.	Shipper's Gross Weight	Shipper's Measurement
No. of Containers or other Pkgs. Total No. of C/CSA Pkgs. (see Cl. 5)	This box for Merchant's use only. Not part of Bill of Lading Contract		
Freight and charges	RECEIVED in external apparent good order and condition except as otherwise noted above, the number of containers or other packages or units listed in the Carrier's Bill of Lading Contract Receipt, above, said by the Shipper to contain the goods described by him in the Particulars Declared by Shipper, above, which description, including declared weight and measurement, have not been checked or verified by the Carrier and is, consequently, by this agreement not considered as part of the Bill of Lading contract, but is for Merchant's use only. The shipment is to be carried to the Port of Discharge shown above, or if the Place of Delivery box is filled in, to such named Place of Delivery.  IN WITNESS WHEREOF the below stated number of Bills of Lading all of this tenor and date, have been signed (if no numbers stated three (3) bills have been issued), one original Bill of Lading must be surrendered duly endorsed in exchange for the goods on delivery order.  IN ACCEPTING this Bill of Lading, the Merchant (see definition on reverse side) agrees to be bound by its terms, conditions and limitations, as well as the provisions of the Carrier's tariffs, rates and regulations which are deemed incorporated herein as if set forth as weight. The Carrier has the right to use letters, barges or feeder vessels in addition to or in place of the vessel named above, or with any other mode of transport, to accomplish the carriage described above. The Carrier has the right to carry containers, units and heavy vehicles or deck (see Clause 15). One original Bill of Lading must be surrendered duly endorsed in exchange for the goods on delivery order.		
Freight payable at	Place and date SAN ANTONIO, Apr 19, 2013		
DECLARED VALUE (see clause 5) US\$ Charge US\$	For the Master		
Number of original B/Ls. 3: Three	Agents		

Overseas Transport Co. Ltd.  
 Road Town, Tortola  
 British Virgin Island

\*Applicable only when document used as a Combined Transport Bill of Lading

CONTINUED ON REVERSE SIDE

## Anexo 2: Reserva de Carga

Reserva : 1313484

RESERVA DE CARGA  
MSC ROSARIA308

### Descripción Cliente/Carga

Origen :  
Pto. Embarque : CORONEL  
Pto. Descarga : BARCELONA  
Pto Transbordo :  
Probable Nave Transb. :  
Destino :  
Embarcador : FRUTERASAN FERNANDO SOCIEDAD ANONIMA  
Consignatario :  
Tipo Ctr : 40RH  
Cantidad Ctr : 4  
Kilogramos : 104.000  
Volumen : 0.000  
Tipo Carga : CONTAINER  
Cond. Embarque : FCL/ FCL  
Cond. Carga : LINER TERMS  
Carga : FRESH APPLES  
Deposito :  
Contacto : LORENAGONZALEZ  
Fono : 02 6573300  
Fax : 3320033

### Descripción de Facturación

Cliente que Paga : FRUTERASAN FERNANDO SOCIEDAD ANONIMA  
Unidad :  
Tarifa : ()

Observaciones

pso\_u 22/02/2013

Anexo 3: Solicitud de Corrección de Conocimiento de Embarque

ULTRAMAR / OTC	
<u>SOLICITUD DE CORRECCION</u>	
BL (s)	OTCS31012241
Nave	MSC ROMANOS
Viaje	NW310R
Puerto de Embarque	SAN ANTONIO
<b>Donde Dice</b>	
CONTENEDOR TTNU-804493-4 SN: 527620	
2669 CASES FRESH GRAPES PA: 08061029	
17,396.30 KGS.	
<b>Debe Decir</b>	
CONTENEDOR TTNU-804493-4 SN: 527620	
2273 CASES FRESH GRAPES	14419.10 GW
PA: 08061029	
480 CASES FRESH PLUMS	3648.00 GW
PA: 08094019	
TOTAL 2753 CASES 18067.10 GW	
Datos de solicitante de corrección	
Nombre	JUAN ESQUIVEL LABRIN
Rut	14413902-K
Empresa	GLOBAL SHIPPING SERVICES
Email	jesquivel@gss-sa.com
Indicar datos de Facturación	
Nombre	FRUTERA SAN FERNANDO S.A
RUT	86.381.300-K
Dirección	AV. PRESIDENTE RIESCO 5561 OF 1301
Indicar Lugar de Despacho de Factura	VALPARAISO
Donde se encuentra el set completo de Originales	Shipper Consignee Notify Ultramar
NOTAS:	
1. Favor indicar en el Subject del E-mail "CORRECCION DE BL OTCSXXXX // NAVE VIAJE"	
2. Cualquier consulta sobre el procedimiento, dirigirlas a la siguiente casilla e-mail: <a href="mailto:valparaisodoc@ultramar.cl">valparaisodoc@ultramar.cl</a>	
Team Ultramar/OTC	
 <b>Ultramar</b> <small>agencia marítima</small>	

## Anexo 4: Formato Corrección de Bill of Lading para Carpeta

### CORRECCION DE BL OTC

Nº de BL

---



---



---



---

ACTIVIDAD	REALIZACION
Corrección de BL en SBM.	
Confirmación a cliente de BL corregido.	
Solicitud de entrega de BL corregido a Servicio al Cliente .	
Informar corrección a SPL / ARIMAR.	
Solicitud de corrección de BL Master. (Si corresponde)	
Aclaración de HBL ante Aduana.	
Facturación de servicio de corrección.	
Completar planilla de B/L multa en aduana (Si corresponde)	

FECHA DE SOLICITUD

FECHA ZARPE

---



---

## Anexo 5: Correo de Envío Corrección de Conocimiento de Embarque

### Gonzalez Katherine (Globaldesk VAP)

---

**Para:** Servicio al Cliente Valparaíso  
**CC:** Valparaíso Doc  
**Asunto:** ENTREGA FULL SET-CONTRA CANJE//CORRECCION BL OTCS31512663/ HAMMONIA VENETIA V-LV315R//VALPARAISO  
**Datos adjuntos:** CORRECCIÓN OTC HAMMONIA VENETIA.XLSX; OTCS31512663.pdf

Buenas tardes,

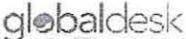
Envío correo de envío de los documentos Full Set, con fin de gestión de BL con el Rfo, para el documento BL de Embarque.

Quedo a tu disposición.

Nº B/L	Destino	Exportador	CONDICIÓN
OTCS31512663	S. Antofagasta	FRUTERA SAN FERNANDO S.A.	Contra canje FULL SET

Saludos cordiales

**Katherine González F.**  
Encargada de Procesos,  
Alumna en Práctica  
C. Empresa N. 701 (Sociedad) y 706 (Sociedad) Y.T.G. S.A. Chile

globaldesk

## ANEXO 6: Instrucción de Embarque

### Instrucciones de Embarque



2282013112240

<p><b>Embarcador</b>          ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LTDA          ON BEHALF OF          THE OVERSEAS TRANSPORT COMPANY,          E.A. CREQUE BUILDING, MAIN STREET,          ROAD TOWN, TORTORA, BRITISH VIRGEN          ISLAND.</p>	<p><b>Agente Transitario</b></p>	<p><b>Naviera</b>          HAPAG-LLOYD</p>  <p><b>Número de Reserva de la Naviera</b>          93688456</p>
<p><b>Consignatario</b>          THE OVERSEAS TRANSPORT COMPANY          E.A.          CREQUE BUILDING, MAIN STREET,          ROAD TOWN, TORTORA, BRITISH VIRGEN          ISLAND.</p>	<p><b>Notificar a:</b>          ARIMAR          MERCURIUSWEG 12, 3113 AR, SCHIEDAM,          THE NETHERLANDS, ATTN: MR ARIE DE          JONG +(31)10-204 0250          +(31) 10-273 0801</p>	<p><b>Referencias de Exportación</b></p>
<p><b>Barco</b>          MSC LISA</p>	<p><b>Viaje</b>          NW308R</p>	<p><b>Origen de la Carga</b></p>
<p><b>Lugar de Recibo</b></p>		<p><b>Puerto de Embarque</b>          VALPARAISO.,CHIL          (CLVAP)          Imprimir en BL          VALPARAISO.,CHIL          (CLVAP)</p>
<p><b>Puerto de Descarga</b>          ROTTERDAM ,NETHERLANDS (NLRTM)          Imprimir en BL          ROTTERDAM ,NETHERLANDS (NLRTM)</p>		<p><b>Lugar de Entrega</b></p>
		<p><b>Tipo de Embarque</b>          FCL (FULL          CONTAINER LOAD)</p>
		<p><b>Tipo de movimiento</b>          PORT, RAMP OR C          TO PORT, RAMP OF          CY</p>

Contenedor, Sellos	Particulares Descripción de la Mercancía, Empaquetado, Marcas y Números	Peso Bruto	Volumen	OPCIONES
GESU9117939 CARRIER'S SEAL# HLA4092055 40 REEFER HIGH CUBE INACTIVE REEFER	2825 CASE FRESH PEARS PA: 08083090 FREIGHT COLLECT REFRIGERATED CARGO REF.- M-132 FRUSAN	19950 KGS	AGREGAR VOLUMEN	

AGREGAR MERCANCÍA PELIGROSA  
 (for information only)

#### Documentación y Cargos del Flete

Todos los Cargos

Prepaid

Cargos Individuales

ANEXO 7: Instructivo de Embarque

 <b>Ultramar</b> <small>Overseas Transport Co. Ltd.</small>		Overseas Transport Co. Ltd.		
SHIPPING INSTRUCTION				
<b>SHIPPER</b>		<b>HBL</b>		<b>OTC</b>
EXPORTADORA PROPAL S.A. PANAMERICANA NORTE KM 107 HIJUELAS QUILLOTA V REGION - CHILE PH: (56-33) 297400		Line	HAPAG LLOYD	
		Booking	93689184	
		Vessel	BAHIA LAURA	
		Voy. No.	3105N	
<b>CONSIGNEE</b>				
TO THE ORDER OF SHIPPER		Place of Receipt	VALPARAISO	
		Port of Loading	VALPARAISO	
		Port of Discharge	TILBURY	
		Place of Delivery	TILBURY	
<b>NOTIFY PARTY</b>				
STOURGARDEN LTD. LODGE FARM GREAT HORKESLEY COLCHESTER ESSEX CO64 AP ENGLAND EORI NUMBER:GB651092749000 CONTACT:BILL RIX / BRIX@STOURGARDEN.COM PH:44 1206 273101 FX:44 1206 273102		Freight payable at		
		PREPAID		
		Issue Place		
		VALPARAISO		
No. Of Containers Marks and Numbers Seal Numbers	No. of Pkgs.	Shipper's description of goods	Shipper's Gross weight	Shipper's Measurement
S/M TRIU 817739-8 S/ HLA4039600		39 WOODEN BINS FRESH ONIONS VARIETY: VALENCIANA ON 20 PALLETS	23,790.00	
TRIU 807334-6 S/ HLA4039515		39 WOODEN BINS FRESH ONIONS VARIETY: VALENCIANA ON 20 PALLETS	23,790.00	
<b>Special Instructions</b>				
EMITIR 2 COPIAS CON TARIFAS, DEMAS SIN FLETE / TODOS LOS CARGOS DEBEN SER PREPAID, INCLUIDO EL THC				
Created By:				
Company	AG. AD. CARLO ROSSI SOFFIA Y CIA. LTDA.		Name	PEDRO JORQUERA O
			Rut	
			E-mail	pjorquera@rossi.cl
			Phone	(56 32) 2161433